

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

№ 11-1999г.

И.Б. НАЗАРОВА

КАЧЕСТВО ОПРОСА: ФАКТОРЫ НЕОТВЕТОВ

НАЗАРОВА Инна Борисовна - кандидат социологических наук, старший преподаватель кафедры философии и социологии Казанского финансово-экономического института.

Один из показателей качества социологической информации, основанной на эмпирических данных - соотношение количества ответов на поставленный в анкетно-интервью вопрос и количества неответов. Проблема неответивших имеет три основных аспекта: психологический, социальный, методический. Первый аспект связан с ситуацией опроса на уровне межличностного общения и с психологическими особенностями разных социально-демографических групп. Второй имеет свои корни в социальной ситуации в стране, на предприятии, в первичных коллективах и группах. Третий связан с качеством методики и проведения опроса [1]. У нас была возможность сделать анализ некоторых причин неответов по результатам исследования "Проблемы федерализма в России", проведенного в июне 1997 г. исследовательским центром "Демоскоп" совместно с Принстонским университетом США в Казани и Нижнем Новгороде. В каждом городе в выборку включено 788 адресов и опрашивалось не менее 500 респондентов. Выборки представительны для указанных городов¹.

Роль личности интервьюера в продуктивности проведения опроса

Когда идет первоначальное рекрутирование интервьюеров, следует предусмотреть запас претендентов, т.к. некоторые покидают обучение, узнав подробности инструкции (в период обучения отсыялось около половины пришедших интервьюеров). Одних

¹ Автор выражает благодарность сотрудникам исследовательского центра "Демоскоп" за предоставление базы данных.

не устраивает район проведения опроса, другие сомневаются в своих коммуникативных способностях. Но и те интервьюеры, которые остаются и успешно проходят обучение, в работе проявляют себя по-разному, иногда с неожиданной стороны.

Интервьюеров, обучавшихся в Казани, можно было разделить на три типа. Первый тип: "всезнающие" - во время инструктажа говорили, что подробные объяснения им не нужны, они все поняли и могут приступить к работе. Чаще всего у таких интервьюеров уже на этапе обучения были ошибки и масса вопро'сов по ведению интервью. Опыт показывает, что от услуг таких интервьюеров следует отказаться. Второй тип интервьюеров - "въедливые" - просили уточнить некоторые аспекты, предлагали рассмотреть возможные ситуации. Во время обучения они раздражали своих коллег, складывалось впечатление, что до них плохо доходит информация. Видимо, таких людей Элизабет Ноэль назвала общительными педантами. Но в дальнейшем они не допускали ошибок, тщательно выполняли все требования, предъявляемые к проведению опроса. Третий тип - "молчаливо воспринимающие". Как правило, эти люди все понимали, терпеливо выслушивали инструкторов, усвоенный материал грамотно применяли на практике.

В Казани и Нижнем Новгороде работали 44 интервьюера. В нашем распоряжении были социальные характеристики (пол, возраст, национальность, образование) только девятнадцати интервьюеров города Казани, которые опросили более 500 респондентов и дали их характеристики по окончании интервью. Это позволило сделать регрессионный анализ зависимости результативности от личности интервьюера. За результативность интервьюера было принято отношение количества результативных интервью ко всем посещенным адресам.

Результативность посещений в Казани зависела прежде всего от количества всех посещений. Больше посещений делали женщины пенсионного возраста. Это подтвердило старую истину о том, что наиболее продуктивные интервьюеры - женщины около пятидесяти лет [2]. С такими интервьюерами респонденты чувствовали себя более свободно во время ответов. Остальные характеристики нельзя считать настолько яркими, чтобы учитывать их непосредственное воздействие на эффективность опроса. Поэтому в каждом конкретном исследовании необходим индивидуальный подход к интервьюеру. При их отборе следует учитывать влияние таких факторов, как экзаменационная сессия у студентов (интервьюеры с неоконченным высшим образованием) или возможность интервьюеров-пенсионеров делать обходы не только вечером, но и в течение всего дня, посещать респондента несколько раз и делать предварительные договоренности об интервью, а также многое другое.

Интересен тот факт, что наиболее высокий уровень достижимости был у интервьюеров, которые чаще давали характеристику "дружелюбный" своим собеседникам. Замечено, что респонденты были настроены дружелюбнее к интервьюерам старших возрастов и в том случае, если присутствовал дома супруг. Некоторые интервьюеры были более коммуникабельными, чем их коллеги, и сумели расположить к себе респондента. Это пошло на пользу интервью - оно состоялось. Кроме того, дружелюбие - одно из условий желания думать над вопросами и давать ответы.

По результатам анализа более 1024 анкет в обоих городах, основываясь на корреляционном анализе, мы выявили наиболее показательные модели проведения интервью (табл. 1).

Модель 1. Некоторые интервьюеры быстро проводят интервью и это оптимально при условии, что респондент хорошо понимает вопросы анкеты. *Модель 2.* Если у интервьюера и респондента возникла взаимная неприязнь, то оба стараются быстрее "покончить" с интервью. Один не хочет задумываться над вопросами, другой не хочет ждать. В этом случае чаще бывают "затрудняюсь с ответом" и "отказываюсь отвечать". *Модель 3, 4.* Когда интервьюер из "общительных педантов", интервью затягивается. Создается дружелюбная атмосфера общения (респонденту даются положительные характеристики). В этом случае есть подозрение, что разговор выходит за рамки поставленных в анкете вопросов. *Модель 5.* Можно предположить, что в данном

Возможные модели интервью

Модель	Продолжительность интервью	Присутствие "затрудняюсь ответить"	Понимание, сообразительность респондента	Отношение респондента к исследованию, поведение респондента
1	Проходит быстро	-	Хорошо понимает вопросы	-
2	Проходит быстро	Часто	Плохо понимает вопросы	Настроен неприязненно, нервничает
3	Дольше	Часто	Сообразительный	Открытый
4	Дольше	-	Хорошо понимает, сообразительный	Открытый
5	Дольше	Редко	-	-
6	-	-	Плохо понимает, несообразительный	Настроен неприязненно, закрытый
7	-	-	-	-

"-" не проявились корреляционные коэффициенты.

случае работают педанты, но не очень общительные. Качество заполнения вопросников достаточно высокое. Такие интервьюеры встречаются не так часто и являются настоящим кладом для исследования. *Модель 6.* Интервью проходит достаточно ровно: среднее время прохождения интервью по массиву, ничем не выделяются "неотвety". Однако настораживает то, что респондентам, как правило, дают отрицательные характеристики. Возможно, в данном случае встретились недостаточно коммуникабельные интервьюеры и респонденты. *Модель 7.* Опросники заполнены качественно. Возможно, именно в этих случаях был найден индивидуальный подход в общении с каждым респондентом. Интервьюеры объективно отнеслись к своей работе, не проявляя излишних эмоций.

Мы выбрали 56 наиболее показательных, на наш взгляд, вопросов, в которых присутствовало от 10% до 20% неотвety. Отдельно проанализировали причины неотвety: "затрудняюсь отвечать" и "отказываюсь отвечать". При анализе выяснилось, что наибольшее количество неотвety по Казани встречалось у четырех определенных интервьюеров, которые явно выделялись на общем фоне коллег. Оказалось, что интервьюеры с высоким уровнем образования чаще отмечали позиции "затрудняюсь ответить". Возможно, более образованные люди реже склонны проявлять терпение в ожидании ответов или менее склонны навязывать свое мнение респонденту. На основании данного примера можно сказать о том, что влияние личности интервьюера на качество заполнения вопросника достаточно ощутимо. Пол и возраст интервьюера в данном конкретном исследовании, по результатам регрессионного анализа, на количество неотвety не повлияли.

Анализ результативных интервью в Казани и Нижнем Новгороде показал, что основная масса респондентов приняла участие в опросе с 18 до 20 часов. Это подтвердило, что целесообразнее проводить интервью по месту жительства в вечернее, нерабочее время. Каких-либо особых закономерностей, связанных с возрастными характеристиками респондентов или интервьюеров, не выявлено.

Характеристика ответивших

Среди причин отказа от ответа - три наиболее важные: респондент недостаточно осведомлен в предмете обсуждения; у респондента недоброжелательная установка в отношении интервьюера либо определенных вопросов; контакту препятствуют внешние обстоятельства, несмотря на информированность респондента и желание сотрудничать [3].

Характеристика респондентов

Замечания интервьюера	% от опрошенных
1. Отношение респондента к интервью (N = 1037)	
1.1. Дружеское и заинтересованное	62,5
1.2. Не особенно заинтересованное	30,9
1.3. Нетерпеливое и беспокойное	5,3
1.4. Неприязненное	14
2. Понимание вопросов респондентами (N = 1039)	
2.1. Хорошее	75,4
2.2. Не очень хорошее	20,9
2.3. Плохое	3,8
3. Поведение респондента во время интервью (N = 1035)	
3.1. Нервничал	3,5
3.2. Иногда нервничал	18,2
3.3. Чувствовал себя свободно	78,4
4. Сообразительность респондента (N = 1038)	
4.1. Очень несообразительный	3,0
4.2. Несообразительный, нуждался в дополнительных объяснениях	18,2
4.3. Сообразительный, как большинство респондентов	67,1
4.4. Значительно сообразительнее, чем большинство респондентов	11,7
5. Искренность и открытость респондентов (N = 1047)	
5.1. Очень закрытый, неискренний	5,8
5.2. Искренен и открыт так же, как большинство респондентов	82,3
5.3. Значительно более искренен и открыт, чем большинство респондентов	12,0

В конце вопросника находились специальные вопросы для интервьюера. Интервьюеры должны были выступить в роли экспертов и дать характеристику каждому респонденту. Оценивалось отношение участников опроса к интервью, понимание вопросов анкеты, поведение респондента во время интервью. А также сообразительность человека, его искренность и открытость (табл. 2).

В целом по массиву большинство респондентов проявило заинтересованность в общении с интервьюером; они хорошо понимали поставленные перед ними вопросы, чувствовали себя в общении свободно и, по мнению интервьюера, были достаточно искренни.

Корреляционный анализ позволяет сделать вывод о сочетании некоторых характеристик респондентов. Например, если отношение человека к опросу дружеское и заинтересованное, то он, как правило, открыт, сообразителен, хорошо понимает вопросы, чувствует себя во время интервью свободно и реже затрудняется дать ответ на вопрос.

Большую сообразительность и лучшее понимание вопросов анкеты проявляли, как правило, респонденты младших возрастных категорий, люди с более высоким образованием, мужчины. Так же зарекомендовали себя респонденты, которые отметили, что интересуются политикой, читают газеты, часто слушают новости по радио и смотрят программы новостей по телевизору. У них больше ответов. Читают прессу чаще молодые, люди старших возрастных категорий предпочитают радио и телевизор. Мужчины были более дружелюбными, открытыми во время опроса. На это могло повлиять то, что тема опроса, касающаяся политики, представляла для них интерес, а также тот факт, что интервьюерами в основном были женщины.

Как правило, затруднялись с ответом или отказывались отвечать респонденты, проявляющие негативное отношение к интервью, плохо понимающие вопросы, "закрытые" люди. Нервничали и затруднялись во время опроса чаще женщины. Затруд-

нения с ответом чаще испытывали пожилые и менее образованные, а молодые и более образованные отказывали в ответе. Возможно, в этом случае за отказом люди скрывали свою некомпетентность.

Корреляции национальности респондента и времени проживания его в республике, области с какими-либо характеристиками или неответами в целом по массиву не было. Не обнаружено закономерности и в том, каким образом интервьюеры одной национальности давали характеристики респондентам других национальностей.

Во время опроса по выявлению мнения граждан о проблемах федерализма посторонние присутствовали при проведении каждого четвертого интервью и могли оказывать влияние на ход беседы. В данном исследовании люди, у которых присутствовал во время интервью супруг, вели себя менее решительно, чаще затруднялись с ответом. У интервьюера складывалось впечатление, что респондент как бы примеряет свой ответ к мнению присутствующих людей. Посторонние чаще присутствовали при опросе более взрослой категории респондентов. Возможно, было влияние посторонних на ответ, но только по некоторым конкретным вопросам. С присутствием детей увеличивалась продолжительность интервью.

Нет ответа - показатель качества вопроса

В некоторых случаях довольно трудно сформулировать вопросы, подобрать лексику, адекватную уровню образования и понимания каждого респондента, попадающего в выборку. Должны быть исключены трудности, связанные с несогласованностью произношения и восприятия некоторых слов; с различным смысловым нюансом слов и выражений; двусмысленностью вопросов [4].

В инструкции интервьюеру было сказано о том, что позиция "затрудняюсь ответить" отмечается только в том случае, если очевидно, что респондент испытывает затруднения или сомнения, отвечая на поставленный вопрос; позиция "отказ" отмечается тогда, когда респондент по каким-либо причинам не желает отвечать на поставленный вопрос. Отказы от ответов встречались значительно реже, чем "затруднения" во всех вопросах.

Обычно "затрудняюсь ответить" или "отказываюсь отвечать" вместе с пропущенными ответами выводятся как пропущенные значения. Однако иногда эти позиции могут нести интересную информацию, указывая степень осведомленности респондента по какому-либо вопросу. Проблема в том, что нам не суждено узнать истинный "оттенок" этой осведомленности. Иногда трудности вызывает вопрос, который недостаточно продуман и некорректно поставлен.

Мы приводим в качестве примеров те вопросы, ответ на которые вызывал наибольшие трудности у респондентов обоих регионов. Именно в этих вопросах был самый большой уровень затруднений или отказов.

Пример 1. *Три года назад Татарстан (почти год назад Нижний Новгород) подписал соглашение с Москвой о разделении полномочий. Скажите, пожалуйста, по Вашему мнению, подписание этого соглашения привело к каким-то изменениям — к лучшему или к худшему - в жизни людей в Татарстане (Нижем Новгороде), или это никак не повлияло на их жизнь?* (табл. 3).

Таблица 3

Доля неответов на вопрос об изменениях в связи с подписанием соглашения с Москвой о разделении полномочий в регионе, %

Позиции ответов	Казань	Нижний Новгород
Затрудняюсь ответить	18,1	21,4
Отказываюсь отвечать	0,4	0,4

Люди могут не знать подробности договоров, даже если когда-либо познакомились с данным документом. Может быть, что респондент не видит существенных изменений в жизни своего региона, связанных с подписанием договора. Наибольшую трудность этот вопрос составил для пожилых респондентов. Корреляционный анализ показал наличие связи между "затрудняюсь ответить" и отрицательными характеристиками респондентов (недоброжелательность, закрытость, несообразительность, плохое понимание вопросов).

Пример 2. *Кто в настоящее время является Председателем Государственной Думы? (правильный ответ не зачитывается)* (табл. 4).

Таблица 4

Доля неответов на вопрос о том, кто является Председателем Государственной Думы, %

Позиции ответов	Казань	Нижний Новгород
Селезнев	31,3	38,2
Другое	4,0	6,1
Затрудняюсь ответить	63,6	54,5
Отказываюсь отвечать	0,6	1,2

Таблица 5

Доля неответов на вопрос о честности политиков, %

Позиции ответов	Казань	Нижний Новгород
Затрудняюсь ответить	36,0	30,1
Отказываюсь отвечать	1,5	2,9

Большинство респондентов действительно могут не знать ответ на вопрос или сомневаться в своих знаниях. Именно в этом вопросе важен результат "затрудняюсь с ответом", ответы респондентов на эту позицию особенно интересно подвергнуть анализу. Отказались отвечать респонденты, которых интервьюер оценил как плохо понимающих и неприязненно относящихся к опросу. Затруднились ответить женщины, менее образованные, но более молодые респонденты, при опросе которых присутствовал посторонний взрослый человек (не супруг). Этих респондентов интервьюеры наградили всеми отрицательными характеристиками.

Пример 3. *Кто из списка (список диктует интервьюер) является самым честным человеком?* (табл. 5).

В данном случае неответы могут быть связаны с тем, что респондент незнаком лично с перечисленными людьми и не представляет даже, как они выглядят. Также может быть, что никого из них честными людьми он не считает. Отказались отвечать на этот вопрос прежде всего "закрытые" респонденты (при опросе присутствовал кто-либо из посторонних). Затруднились с ответом женщины, по Казани - русские респонденты.

Пример 4. *У кого, по Вашему мнению, должно быть больше прав для решения вопросов, касающихся путей проведения приватизации: у центра или у республики?* (табл. 6).

На наш взгляд, этот вопрос был сформулирован наиболее неудачно. Результаты в этом случае весьма сомнительны, и опираться на них в анализе исследования не стоит. Причинами неответов на этот вопрос могут быть некомпетентность респондента, а также неверие в то, что вообще кому-то можно доверить осуществление приватизации. Кроме того, некоторых казанских респондентов возмущал обязательный выбор между местными и российскими органами власти. Эти респонденты буквально настаивали на том, что необходима позиция о равной степени влияния России и Та-

Доля неответов на вопрос о правах при приватизации, %

Позиции ответов	Казань (русские/татары/другие национальности)	Нижний Новгород
У центра	21,3(62,5/35,8/1,7)	39,8
У республики	60,1 (47,5/47,5/5,0)	36,8
Затрудняюсь ответить	17,0(50,0/46,9/3,1)	19,4
Отказываюсь отвечать	0,5 (0/100/0)	3,4
Пропущенные значения	10,4	0,6

тарстана. В таком случае интервьюеру, несмотря на инструкцию отмечать одну из позиций, приходилось отмечать две и делать заметки на полях. Иные интервьюеры продолжили следовать инструкции и настоятельно предлагали опрашиваемому выбрать один из вариантов ответа. Может быть, некоторые респонденты не стали настаивать на двух позициях одновременно, а отказались отвечать или затруднились с ответом или ответили "наугад". Возможно, если бы вопрос был поставлен корректнее, с дополнительной позицией, ответов на вопрос было бы значительно больше. В Татарстане вопрос о разделении полномочий, судя по распределению ответов, воспринимался болезненнее или противоречивее, чем в Нижнем Новгороде, и носил национальный оттенок.

Но насколько адекватны положительные и отрицательные ответы, насколько они информативнее последних позиций? В качестве иллюстраций результативных ответов приводим доводы некоторых респондентов. "Жизнь хуже по сравнению с другими республиками РФ" - считает слесарь-сантехник. Спрашивается, путешествовал ли он, может ли объективно сравнивать? "Безработицы стало меньше" - думает частный предприниматель... Но безработица росла все последние годы. Может быть, предприниматель решил эту проблему для себя лично. Иногда человек точно знает причину того, что происходит, иногда ему так кажется, а иногда он совершенно неправ, но все эти, зачастую противоположные, мнения рисуют картину краской одного цвета. Всегда ли такие ответы лучше сомнений?

Трудно избавиться от неответов при проведении исследований, основанных на опросе, интервью. Исследователь не может рассчитывать на самых понятливых, компетентных или просто имеющих свое мнение людей, да это и не к чему. Выбирать следует интервьюеров, которые смогут наиболее удачно получить необходимую информацию. Поэтому в организационный период необходимо учесть, предусмотреть возможные причины, порождающие ошибки исследования. Особое внимание следует уделить подбору и обучению интервьюеров. Очень важно в подготовительный период провести тщательную работу по разработке анкеты, ее структуры, формулировке вопросов. Некоторые затруднения возможно предупредить и если не снять полностью, то, по крайней мере, уменьшить после проведения пилотажного исследования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Клюшина НА.* Причины, вызывающие отказ от ответа // Социол. исслед. 1990. № 1. С. 98.
2. *Нозль Э.* Массовые опросы. Введение в методику демоскопии. М: Прогресс.1978.
3. *Батыгин Г.С.* Лекции по методологии социологических исследований. М.: Аспект-Пресс, 1995.
4. *Faddy W.* Constructing questions for interviews and questionnaires. Theory and practice in social research. Cambridge University press, 1995.