

И.Б. НАЗАРОВА

НЕПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСА И ОТКАЗ ОТ ИНТЕРВЬЮ

Я постучала в дверь восьмиквартирного двухэтажного дома. Дверь немного приоткрыла пожилая женщина и наотрез отказалась общаться. Я предложила выслушать несколько первых вопросов. Она вопросы выслушала и открыла дверь пошире. Затем вышла на порог и стала отвечать на следующие вопросы. Через некоторое время женщина сходила за стульями и предложила расположиться возле дома. Ответив, в конечном итоге, на все вопросы, она дружески предложила зайти к ней в гости на чашку чая и вообще приходить пообщаться в любое время

Рассказ интервьюера

В любом массовом опросе определенная часть респондентов оказывается недоступной. Если бы "недоступные" респонденты распределялись в выборочном массиве равновероятно, можно было бы увеличить его за счет доступных единиц, либо пренебречь случайной ошибкой. Однако непроведение запланированных интервью, как правило, дает заметное систематическое смещение. Предусмотреть все эпизоды полевой работы практически невозможно, и каждый опрос дарит организаторам что-нибудь новое.

Количество недоступных респондентов в нашем исследовании оказалось значительным: реальная выборка составила 77,7% в Казани и 77,5% в Нижнем Новгороде. Такой уровень достигнут в результате неоднократного посещения интервьюером опросного участка. При первом посещении отсеялось 9% проектируемой выборочной совокупности. Часть остальных адресов приходилось посещать несколько раз. Однократное посещение дало положительный результат в 60% случаев, повторное посещение увеличило количество проведенных интервью до 86,7%, третье – до 96,4% (табл. 1). Очевидно, для получения приемлемого результата достаточно планировать трехкратное

Назарова Инна Борисовна – кандидат социологических наук, старший преподаватель кафедры государственного управления, истории и социологии Казанского технологического университета. Адрес: 420066 Казань, ул. Декабристов, д. 8, кв. 139.

Статья основана на данных исследования "Проблемы федерализма в России", проведенного в июне 1997 года исследовательским центром "Демоскоп" совместно с Принстонским университетом США в Казани и Нижнем Новгороде. В выборку включено 788 адресов в каждом городе, где опрашивалось не менее 500 респондентов. Выборки представительны для указанных городов.

Автор выражает благодарность сотрудникам исследовательского центра «Демоскоп» за предоставление базы данных и консультации.

посещение респондента. В нашем исследовании оплачивались только результативные посещения, и некоторые интервьюеры доводили количество визитов до девяти раз, хотя инструкция предписывала приходить только три раза.

Таблица 1

Зависимость результативности опроса от количества посещений, % опрошенных

Города	Количество посещений								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Казань	58.0	30.0	8.8	2.2	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0
Нижний Новгород	61.6	23.4	10.9	2.5	0.9	0.5	0.0	0.2	0.0
В среднем	59.6	27.1	9.7	2.3	1.0	0.2	0.0	0.1	0.0

Доступность респондентов зависит прежде всего от специфики опросного участка. Например, в Казани чаще всего удавалось провести запланированные интервью в районах старой застройки и ветхого жилья. Как правило, они находятся в центре города, или на окраинах, в пригородах. Жители таких районов видят в интервьюере человека, который может довести до сведения властей информацию об их бытовых проблемах. Разумеется, данная подгруппа создает риск существенной систематической ошибки. Труднодоступными оказались многоэтажные дома с кодовыми замками на подъездах. Если допустить, что такая ситуация становится типичной для крупных городов, можно прогнозировать значительные затруднения в полевых социологических обследованиях.

В более чем 40% случаях интервью не было проведено из-за недоступности респондента (табл. 2). Наиболее распространённая причина невозможности проведения интервью – никого нет дома (18,4%). Процедурой предусматривалось опросить определённого члена семьи, замена респондента другими членами семьи исключалась. Поэтому второе место в ряду причин непроведения интервью занимает отсутствие дома “проектированного” респондента (11,7%). Интервьюеру приходилось узнавать когда он (она) бывает дома, узнавать номер телефона, договариваться о встрече. Иногда выяснялось, что респондент прописан, но не проживает по данному адресу, фактически живёт в другом месте и появляется редко. В таких случаях респондента исключали из списка домохозяйств.

Опрос не мог быть осуществлён и тогда, когда респондент в период проведения опроса находился в командировке, отпуске, больнице. Невозможность проведения интервью ввиду инвалидности, глухоты респондента отмечалась в 2,2% случаев. Иногда респонденту не открывали дверь, не вступая в разговоры; открывший дверь был пьян и разговаривать с ним было невозможно; дома были только маленькие дети; квартиру снимали иностранцы, беженцы и т.п. Перечень таких отклонений от проекта выборки бесконечен.

Причины непроведения опроса, % посещений

Таблица 2

Классификация причин	Казань	Нижний Новгород	Всего
Нежилое помещение: в квартире находится организация, нет квартиры под таким номером, дом снесён и т.д.	2,2	3,7	2,8
В квартире (доме) в данный момент никто не живёт (капремонт, временно сдаю под офис, гостиницу, в это время года никто не проживает, квартира расселена)	2,7	8,1	4,7
Квартира недоступна (кодовый замок в подъезде, заперта дверь в отсеке и т.д.)	2,7	2,9	2,8
Квартиру снимают иностранцы	0,5	0,0	0,3
Никого нет дома	17,5	19,9	18,4
Не открывают дверь, не вступая в разговоры	0,5	2,2	1,1
Опрос невозможен ввиду инвалидности, глухоты респондента и т.п.	2,2	2,2	2,2
Дома нет никого из взрослых	0,9	0,0	0,6
Открывший дверь пьян	0,9	0,7	0,8
Респондент пьян	0,0	0,7	0,3
Респондента не удаётся застать дома	17,0	2,9	11,7
Респондент отсутствует в течение всего времени опроса (в командировке, в больнице)	3,6	3,7	3,6
Респондент бывает дома только поздно вечером	1,8	2,2	1,9
Респондент фактически живёт в другом месте, появляется очень редко	6,3	3,7	5,3
Респондент (семья) переехали на другое место жительства	1,3	0,0	0,9
Отказ от опроса	39,9	47,1	42,6
Всего	100,0	100,0	100,0

Даже если интервьюер вступит в коммуникацию с респондентом, это не означает, что интервью состоялось. Количество отказов от опроса столь велико, что приходится принимать специальные меры для ремонта выборки. В некоторых случаях с интервьюером разговаривают через закрытую дверь и, выясняя причину визита, отказывают. Как правило, это пожилые люди, опасющиеся незнакомых людей.

Чаще разговор происходит при открытых дверях. Здесь причину отказа надо искать не в страхе, и интервьюер, выясняя мотивы нежелания отвечать, фиксировал результат в бланке-кодификаторе отказов.

В одних случаях респондент сам высказывал нежелание давать интервью, в других за него отказывались члены семьи, имеющие право принимать решение. Так, взрослые дети запрещали давать интервью своим престарелым

родителям, мужья – женам. В таких ситуациях приходилось убеждать не только респондента, но и членов его семьи. Иногда респондент просил дать время на размышление: участвовать в интервью или воздержаться. Обычно он давал категорический отказ при второй встрече с интервьюером (табл. 3).

Таблица 3

Виды отказов при проведении интервью, %

Ситуация общения с респондентом	Казань, % ситуаций	Нижний Новгород, % ситуаций	Всего	
			% ситуаций	% адресов
Отказ без указания ситуации	0.0	1.4	0.0	1.3
Отказ через закрытую дверь	14.4	14.5	14.4	26.8
Отказ открывшего дверь	17.8	21.0	19.4	35.9
Отказ респондента	7.5	2.9	5.3	9.8
Отказ (запрещение) другого члена семьи	1.4	2.2	1.8	3.3
Отказ во время проведения интервью	0.7	0.7	0.7	1.3
Отказ-обман: респондента: нет дома в заранее назначенное время, не открывают дверь, "мы посоветовались и решили..."	2.1	2.9	2.5	4.6
Действия против интервьюера (вызов милиции и т.д.)	0,0	0.7	0.4	0.7

Чаще всего отказ дают после того, как откроют дверь (табл. 4). Можно предположить, что личность интервьюера играет не последнюю роль в формировании установки граждан на отказ или согласие участвовать в исследовании. Однако приписывать личности интервьюера решающее значение также не следует. Несомненно, при проведении исследования, необходимо уважать право граждан на отказ участвовать в опросе независимо от причин. Спектр мотивов разнообразен: плохое настроение, недоверие, занятость, болезнь, ремонт, неприятности в семье. Пожилые люди опасаются обсуждать серьезные темы без молодых членов семьи: "...как бы не сказать что-то лишнее". Вспоминают сталинские времена, а также эпизоды финансовых афер (МММ).

Таблица 4

Мотивы отказов от участия в интервью, % мотивов и адресов

Мотивы отказа	Казань	Нижний Новгород	Всего	
	% мотивов	% мотивов	% мотивов	% адресов
Немотивированный отказ (не хочу, не буду, мне ничего не нужно)	20.5	14.5	17.6	32.7
Ссылка на занятость, болезнь	7.5	5.8	6.7	12.4
«Очень некогда» (работа, ремонт, маленький ребёнок, кто-то болен в семье, переезд на другую квартиру, приход гостей)	6.2	5.1	5.6	10.5
«Я боюсь, никому не открываю», «я никого не пускаю» и т.п.	1.4	2.2	1.8	3.3
«Эти опросы ничего не дают, ничего не меняется»	7.5	9.4	8.5	15.7
«Не хочу никому рассказывать о своей жизни»	2.7	2.2	2.5	4.6
«Имею право не отвечать»	1.4	0.7	1.1	2.0
«Хочу отдохнуть, посмотреть телевизор» и т.п.	0.7	0.0	0.4	0.7
«Недавно участвовали в социологическом опросе»	0.7	5.1	2.8	5.2
«Мы здесь люди временные»	0.7	1.4	1.1	2.0
Семейные обстоятельства (похороны, развод и т.п.)	0.0	0.7	0.4	0.7
Не устраивает (не интересует) тема опроса	0.0	1.4	0.7	1.3
Не интересует политика вообще	2.1	2.9	2.5	4.6
Не устраивает политическая ситуация в стране (отказ из чувства протеста)	0.0	0.7	0.4	0.7
Опасения за последствия интервью: нежелание предоставить информацию о своих политических взглядах	2.1	1.4	1.8	3.3
Не верят интервьюеру, подозревают, что под видом интервьюера пришёл кто-то другой (вор, наводчик)	0.7	0.0	0.4	0.7
Другие причины	2.1	0.0	1.1	2.0

В некоторых случаях причиной отказа от опроса стало недоверие к правительству, убеждение в том, что мнение рядового гражданина не может решить насущные проблемы, пассивность, а иногда и озлобленность респондентов. В определенной степени такая психологическая атмосфера является характерной чертой массовых опросов конца 90-х годов. В конце 80-х – начале 90-х годов люди высказывали свое мнение более заинтересованно, чем сегодня. Л.Д. Гудков следующим образом поясняет отказы россиян участвовать в опросах: "Спад активности граждан-потенциальных респондентов проявился после подавления вооружённого мятежа сторонников распущенного Президентом Верховного Совета в октябре 1993 года". Отказы участвовать в опросах общественного мнения, как круги по воде, распространились от Москвы к провинции. Кроме того, отмечает Л.Д.Гудков, ореол уникальности и новизны таял пропорционально частоте проведения опросов различными социологическими центрами. "Непонимание смысла исследований общественного мнения как формы общественного контроля политических институтов в демократическом обществе вместе с общим разочарованием действиями властей сказалось и на отношении к самим социологическим опросам, выразившимся в нежелании говорить с интервьюером" [1].

Проблема отказов от контактов с интервьюерами имеет принципиальное значение для широкомасштабных исследований. Доля отказов от интервью, первоначально не слишком значительная для общенациональных опросов, в последние годы существенно увеличилась. Если в конце 1990 года на волне социально-политического подъёма она не превышала 10-12%, то после октября 1993 года этот показатель стал быстро расти и сегодня достигает 30% и более, что ставит под сомнения надёжность всех получаемых данных.

Результаты опроса в Воронежской области (февраль-март 1996 года) показали, что типичные обоснования негативных реакций респондентов распределились следующим образом: "1. Вдруг скажу что-нибудь не так" (неуверенность) – 19%; 2) "Жалко тратить время" (занятость или отсутствие интереса) – 15%; 3) Отвечать откровенно опасно, неизвестны последствия (страх) – 14%". Первые мысли в момент обращения интервьюера: Жалко тратить время — 28% [2]. В Казани и Нижнем Новгороде ссыла на занятость или болезнь наблюдалась в 12,4% случаев.

Международный опыт проведения опросов показывает, что самое большое количество отказов фиксируется в крупных городах. При этом чаще всего отказываются участвовать в опросе высокообразованные люди. Не исключено, что увеличение числа отказов в последние годы в России обусловлено соображениями безопасности. Н.А.Романович свидетельствует, что основной причиной отказов у молодых людей (15–29 лет) является занятость. С увеличением возраста доминирующей причиной отказа становится неуверенность [2].

Если респондент отсутствует дома при первом посещении, ситуация может быть исправлена. Отказ от опроса ставит перед исследователем более сложную проблему. Контакт с потенциальным респондентом зависит от многих объективных и субъективных причин, в основе которых лежит доверие

или недоверие к институтам власти и степень социальной интеграции. Поэтому надежность массовых обследований определяется стабильностью общественной системы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гудков Л.Д. Характеристики респондентов, отказывающихся от контактов с интервьюерами // Экономические и социальные изменения: Мониторинг общественного мнения: Информационный бюллетень. 1996. № 4. С. 45-48.
2. Романович Н.А. Отказы респондента в зависимости от восприятия им опроса и его методов // Экономические и социальные изменения: Мониторинг общественного мнения: Информационный бюллетень. 1996. № 4. С. 42-45.