

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Вырская М.С., Макаренцева А.О.

**Методическое представление общероссийского
опроса «Человек, семья, общество»**

Москва 2018

Вырская М.С. старший научный сотрудник лаборатории методологии социальных исследований ИНСАП Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

Макаренцева А.О. заведующая лабораторией исследований демографии, миграции и рынка труда ИНСАП Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

Данная работа подготовлена на основе материалов научно-исследовательской работы, выполненной в соответствии с Государственным заданием РАНХиГС при Президенте Российской Федерации на 2017 год

Содержание

Введение	4
1. Оценки достижимости респондентов телефонного опроса	5
2. Анализ восприятия респондентами вопросного инструментария обследования	12
2.1. Оперативный контроль работы интервьюеров	42
2.2 Коммуникативные сбои в интервью и способы их преодоления	46
Заключение.....	51

Введение

«Человек, семья, общество» это крупномасштабный репрезентативный по России опрос населения, который затрагивает все ключевые вопросы социально-экономического и демографического развития. Первые две волны опроса по сопоставимому инструментарию были проведены в 2013 и в 2015 годах. В 2015 году было принято решение отказаться от бумажной технологии интервью и перейти к безбумажным опросам. Было опробовано две технологии: телефонный опрос и поквартирный опрос на планшетах. По итогам анализа результатов этих двух составляющих опроса было решено остановиться на проведении телефонного опроса как основного в 2017 году. Телефонная технология позволяет реализовать полностью случайную выборку респондентов. Несмотря на ряд ограничений, связанных с длительностью интервью, удаленным контактом с респондентом, качеством связи и другими аспектами, телефонная технология в настоящее время представляется наиболее адекватным способом проведения массовых опросов населения.

Мониторинговый характер обследования «Человек, семья, общество» вкупе с модульным принципом организации вопросного инструментария позволяет совершенствовать его для решения новых актуальных задач, и вместе с тем отслеживать социально-экономическую динамику развития общества. В фокусе внимания третьей волны по-прежнему находятся вопросы социальной стратификации и демографического поведения. Однако дополнительным фокусом стала эмпирическая оценка населением проводимой политики стимулирования рождаемости, в том числе потенциальных направлений реформирования программы материнского капитала. Помимо этого, продолжился и расширился сбор информации о состоянии здоровья населения и рисках инвалидности, самосохранительном поведении, потенциале увеличения продолжительности жизни.

С данными количественных социологических опросов работают не только социологи, но и экономисты, демографы и другие специалисты. Не имея собственного «полевого» опыта, они нередко относятся к данным опросов слишком буквально, фактически не делая разграничения между социологическими и статистическими данными. Поэтому так важна методологическая прозрачность обследований. Прослушивание аудиозаписей интервью, анализ ответов и комментариев интервьюеров позволяет по-другому взглянуть на результаты и сделать представление о них более объемным. Это также позволяет снизить число методологических ошибок при составлении вопросного инструментария в дальнейших обследованиях.

1. Оценки достижимости респондентов телефонного опроса

Опрос «Человек, семья, общество» охватывает все федеральные округа и регионы Российской Федерации (Рисунок 1.1). Из-за специфики телефонного опроса интервью проходят и респонденты, временно пребывающие за рубежом. На Рисунке 1.1 представлена карта с отметками городов, респонденты из которых давали интервью.

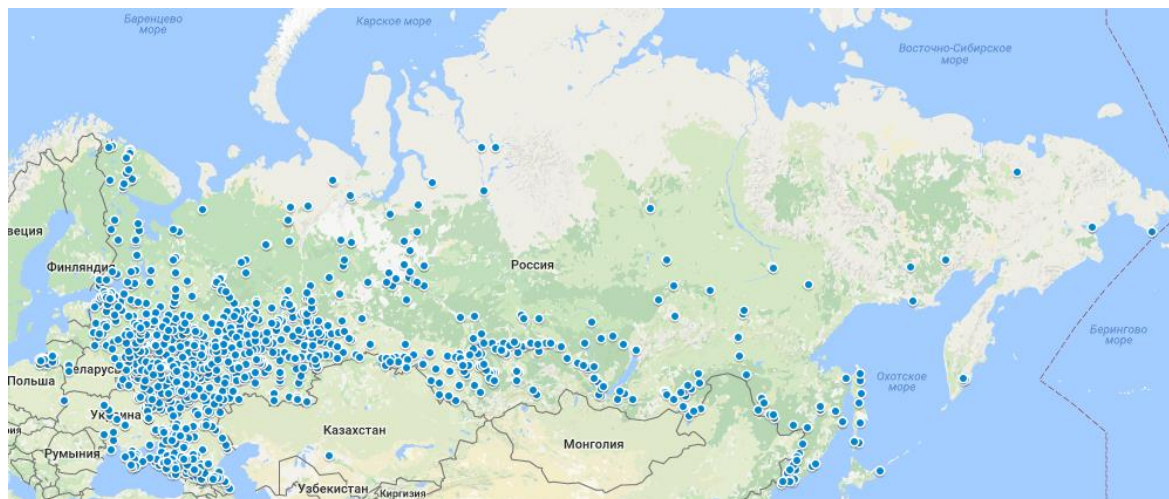


Рисунок 1.1 – Выборка городской местности опроса «Человек, семья, общество»

В телефонных опросах есть специфика определения типа населенного пункта. Если в поквартирном опросе интервьюер точно знает, в каком населенном пункте он находится и каков его административный статус, то в телефонном опросе данная переменная записывается исключительно со слов респондентов. В связи с этим интервьюеру приходится задавать несколько вопросов – уточнять регион пребывания, тип местности, полное наименование населенного пункта. Респонденты не всегда могут точно сказать, является ли их место проживания городской или сельской местностью, могут неверно идентифицировать поселки городского типа. Кроме того, дополнительная сложность идентификации обеспечивается распространенностью одинаковых наименований населенных пунктов. Все это приводит к необходимости тщательной проверки и коррекции переменной типа населенного пункта со стороны исследователей.

Вопросы о месте проживания идут в самом конце вопросного инструментария, завершая интервью. Тревожные респонденты могут опасаться раскрывать место своего проживания, поэтому в данном вопросе тоже встречаются отказы и

затруднения с ответом. Однако в вопросе о регионе проживания неответов немного – 0,2%, в вопросе о типе местности (городская или сельская) тоже – 0,1%, единичные неответы встречаются в вопросах о наименовании города или села.

Всего для опроса 9604 респондентов интервьюеры совершили хотя бы один звонок на 126763 телефонных номеров. Распределение результатов последнего звонка на телефонные номера из выборки представлено ниже (Таблица 1.1).

Таблица 1.1 – Распределение результатов последнего звонка на телефонные номера

Результат последнего звонка	Количество телефонных номеров	Доля телефонных номеров
Дозвонились	108611	86%
Не взяли трубку, ошибка	18152	14%
Всего	126763	100%

В ходе проведения опроса было принято решение «добрать» анкеты многодетных семей, чтобы исследовать эффективность программы материальной поддержки. Однако из 7709 дополнительных звонков, лишь 100 попали на целевую аудиторию, поэтому добор многодетных семей прекратился (Таблица 1.2).

Таблица 1.2 – Распределение результатов дозвонков

Результат дозвона	Количество телефонных номеров	Доля телефонных номеров
полное интервью	9604	9%
отказ	44906	41%
моложе 18 лет	2840	3%
прерванное интервью	5595	5%
вне целевой группы	12918	12%
отказ при отборе	1460	1%
не отмечено согласие	22417	21%
отмечено только согласие	994	1%
вне квоты на первом вопросе	168	0%
полные интервью «добор многодетных»	100	0%
вне целевой группы «добор многодетных»	7609	7%
Всего	108611	100%

Кодификатор результатов дозвона:

- Полное интервью – полностью завершённое интервью с отобранным респондентом.
- Отказ – отказ респондента от опроса на этапе представления интервьюера и предложения участвовать в опросе.

- Моложе 18 лет – респонденту, взявшему трубку, менее 18 лет.
- Прерванное интервью – интервью, в котором есть ответ на первый содержательный вопрос анкеты, но при этом оно не доведено до конца.
- Вне целевой группы – случаи, когда респондент не входил в исследуемую совокупность (не гражданин России, не говорит по-русски, пьяный, звонок на служебный номер телефона, в роуминге).
- Отказ при отборе – отказ респондента на этапе первых вопросов – возраст, тип телефона, до начала содержательного опроса.
- Не отмечено согласие – случаи, когда интервьюер зафиксировал результат дозвона «взяли трубку», но при этом не отметил ответ на первый вопрос (вопрос-приветствие). Такие случаи могут возникать, если сработал автоответчик либо интервьюер по ошибке нажал кнопку «дозвонились» в результате дозвона. В это закрытие могут также попадать случаи, при которых респондент просит перезвонить, при этом не соглашаясь, и не отказываясь от интервью (отметим, что такие случаи достаточно редки).
- Отмечено только согласие – случаи, при которых прерывание интервью произошло между вопросом-приветствием и первым содержательным вопросом (на вопросах-фильтрах, при этом респондент входит в целевую группу по вопросам, на которые есть ответы). В эту же группу попадают случаи, когда респондент просил перезвонить в более удобное время, но повторный разговор так и не состоялся или не привел к продолжению интервью.
- Вне квоты на первом вопросе – случаи, когда квота на пол или возраст, названные респондентом, исчерпана в данном регионе.
- Полные интервью «добор многодетных» – полные интервью с многодетными семьями на этапе их добора.
- Вне целевой группы «добор многодетных» – дозвон не многодетным семьям на этапе доборе.
- Не взяли трубку, ошибка – случаи, когда телефония ошибочно перевела линию на интервьюера, посчитав, что на другом конце линии взяли трубку.

Что касается временных затрат на взятие одной анкеты, то средняя продолжительность одного интервью в итоговом массиве составила 27,5 минут, подавляющее большинство законченных интервью длились от 18 до 40 минут (Рисунок 1.2). Вместе с тем затраты времени на их взятие значительно выше.

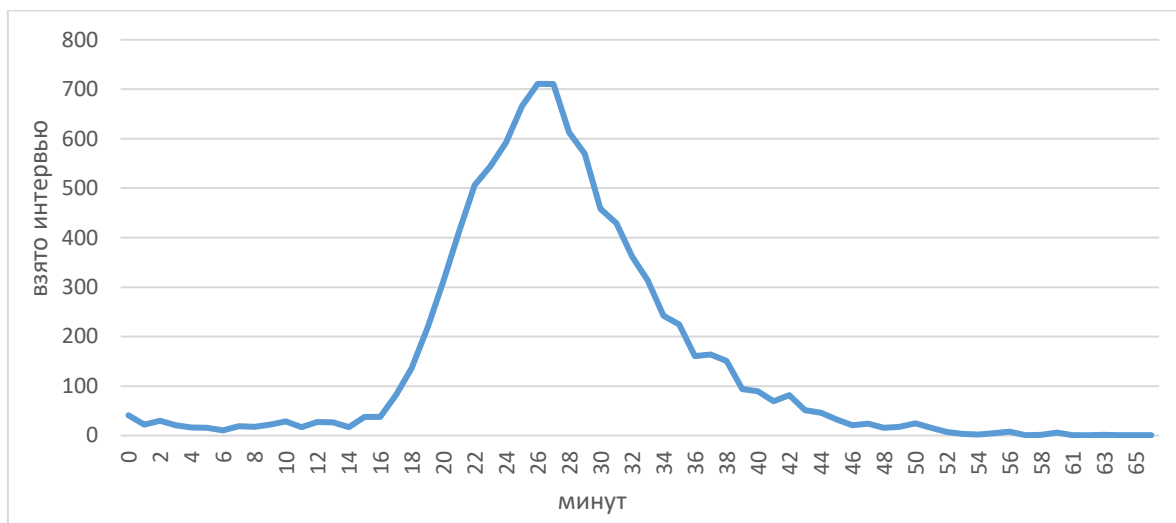


Рисунок 1.2 – Распределение интервью по продолжительности, штук

Все коэффициенты успешности проведения интервью варьируют по звонковым центрам (Таблица 1.3). Средняя оценка интервью – это средняя из оценок, которые все интервьюеры звонкового центра ставили прошедшим разговорам. Они оценивали, насколько разговор был для них интересным в баллах от 1 до 5. Коэффициент временных затрат отражает, сколько в среднем звонковый центр тратил всего рабочего времени на одно полное интервью (рассчитывается как соотношение количества всех минут, проведенных интервьюерами в системе, к количеству полных интервью). Коэффициент производительности это средняя производительность звонкового центра, считается как количество полных интервью к количеству затраченных часов. Коэффициент кооперации отражает то, насколько успешно звонковый центр завершал начатый разговор: считается как отношение количества полных интервью к сумме количества полных интервью, отказов и прерванных интервью.

Таблица 1.3 – Сводные данные по звонковым центрам. Учитываются все интервьюеры

Звонковый центр	Полных интервью	Отказов, в т.ч., при отборе	Прерванных интервью	Средняя оценка интервью	К-т временных затрат	К-т производительности	К-т кооперации
№1	1866	10295	949	3,77	39	1,5	17
№2	1838	10437	1140	3,93	37	1,7	16
№3	1900	4611	695	3,95	39	1,6	32
№4	4000	21023	2811	4,11	42	1,5	17

Анализ достижимости на проекте будет произведен по коэффициентам, предложенным в стандартах качества социологического исследования Американской ассоциации исследователей общественного мнения (AAPOR).

По методике AAPOR рассчитывается 4 показателя результативности: коэффициент ответов (RR), коэффициент кооперации (COOP), коэффициент отказов (REF), коэффициент контактов (CON).

Коэффициент ответов (RR) показывает долю полных интервью среди всех единиц наблюдения, удовлетворяющих критериям выборки. В стандарте AAPOR представлены шесть вариантов коэффициента ответов. Разница между вариантами определяется тем, как интерпретируются прерванные интервью и случаи, по которым отсутствует информация о соответствии или несоответствии критериям выборки.

Коэффициент кооперации (COOP) — это отношение опрошенных ко всем единицам наблюдения, удовлетворяющим условиям выборки, с которыми удалось связаться. В стандарте представлены четыре варианта коэффициента кооперации.

Коэффициент отказов (REF) — это отношение респондентов, которые отказались от участия в опросе, ко всем потенциально удовлетворяющим условиям выборки единицам наблюдения. В стандарте представлены три варианта коэффициента отказов, различающиеся в зависимости от интерпретации случаев, по которым отсутствует информация о соответствии критериям выборки.

Коэффициент контактов (CON) — отношение всех случаев, в которых удалось связаться с респондентом, ко всем попавшим в выборку единицам, удовлетворяющим заданным условиям. В стандарте предлагается три варианта коэффициента контактов.

Расчет коэффициентов будет произведен по следующим формулам (1.1-1.4):

$$RR3 = I/(I + P) + (R + NC + O) + e(UH + UO) \quad (1.1)$$

$$COOP1 = I/((I + P) + R + O) \quad (1.2)$$

$$REF2 = R/ (I + P) + (R + NC + O) + e(UH + UO) \quad (1.3)$$

$$CON2 = (I+P+R)/ (I + P) + R + O + NC + e(UH + UO) \quad (1.4)$$

В представленных формулах использованы следующие определения:

I - полностью завершённое интервью.

P - частично завершённое интервью.

R – отказ от участия в опросе.

NC - не установлен контакт, состоялся разговор. То есть получено подтверждение о том, что респондент отвечает условиям выборки, но остается недоступным.

O – другое, состоялся разговор. Это ситуации, при которых не было отказа от интервью, но его проведение невозможно по причине смерти респондента, физической или ментальной неспособности респондента принять участие в интервью, языковых проблем или по другим причинам.

UH - неизвестно домохозяйство, разговор не состоялся. Единицы, с которыми не удалось провести интервью и осталось неизвестным их соответствие или несоответствие критериям выборки.

UO - неизвестно другое, разговор не состоялся.

e - оценка доли единиц, которые могут удовлетворять критериям отбора в общем количестве единиц, по которым отсутствует информация.

Согласно стандартам AAPOR были посчитаны показатели достижимости по формулам, приведенным выше (Таблица 1.4).

Таблица 1.4 – Коэффициенты достижимости в телефонном опросе

	Двухосновная	Стационарные	Мобильные	Типичные значения
RR3 (коэффициент ответов)	5,0%	5,9%	4,7%	5-10%
REF2 (коэффициент отказов)	26,8%	37,6%	22,2%	20-30%
COOP1 (коэффициент кооперации)	16,3%	13,6%	17,4%	20-30%
CON2 (коэффициент контактов)	31,8%	43,5%	26,8%	30-40%

В целом, показатели достижимости находятся в пределах типичных значений. Несколько заниженным является только коэффициент кооперации, что, вероятно, объясняется сенситивной тематикой анкеты, а также высокой продолжительностью интервью.

2. Анализ восприятия респондентами вопросного инструментария обследования

Первичный анализ восприятия респондентами вопросов анкеты опирается на развернутые комментарии интервьюеров, которые они оставляли после завершения интервью. Многие комментарии содержат общую информацию о ходе проведения интервью: как респондент отвечал, были ли проблемы со связью, общее впечатление о беседе; иногда встречаются уточнения по конкретным вопросам анкеты или замечания о противоречивости ответов.

Для респондентов достаточно сложным является ключевой раздел анкеты, который касается состава домохозяйства. Этот блок вопросов присутствует в большинстве комплексных обследований, он используется аналитиками для оценки доходной обеспеченности домохозяйства, структуры семьи, жилищной обеспеченности и др. Само понятие домохозяйства не бытовое и не привычное для респондентов, даже несмотря на уточнения интервьюеров (записанные в качестве методической рекомендации перед этим разделом: *«Домохозяйство – это родственники (близкие люди), проживающие вместе и имеющие общий или частично общий бюджет»*). Прочтение этой инструкции отнюдь не избавляет респондента от неверного толкования вопроса. Проблемы восприятия вопросов о составе домохозяйства можно разделить на несколько групп:

1. Проблемы, связанные с критерием проживания. Примеры комментариев интервьюеров: *«в ходе опроса выяснилось, что респондент проживает вдвоем с супругой, а два сына служат в армии (т.е. отсутствуют более 3 месяцев)»*; *«в ходе опроса выяснилось, что дочь респондента проживает отдельно в настоящее время, всего в домохозяйстве 3 человека»*; *«в ходе опроса выяснилось, что респондент в настоящее время не проживает вместе со своей семьей, служит в армии, но как он сказал – это временно»*; *«старшая внучка проживает отдельно, учится в др. городе, но находится на обеспечении родных, приезжает еженедельно»*. Нужно понимать, что респондент в данном случае может вполне хорошо понимать, что такое «проживать вместе», но для него кажется неприемлемым не включать в члены домохозяйства близкого человека, даже если он долговременно отсутствует.

2. В ответы респондентов вносит путаницу факт постоянной регистрации («прописки»), который нередко является для респондентов критерием принадлежности к домохозяйству, даже если человек не живет постоянно в нем: *«в*

вопросе Q8 [о составе домохозяйства] респондент указала количество людей по прописке, после выяснилось, что проживают двое; вернулась, исправила»; «дочь учится в другом городе, прописана, за нее оплачивают коммунальные услуги – мать считает ее членом домохозяйства».

3. Проблемы, связанные с понятием общего бюджета. Пример комментариев интервьюеров: «в ходе интервью выяснилось, что респондент проживает со своей супругой и двумя детьми, у них общий бюджет, а сноха с сыном – у них отдельный бюджет»; «всех вместе проживает 6 человек, но ведут общий бюджет только двое, еще жена, отвечал дальше только про свою семью»; «не очень понял вопросы про общий доход домохозяйства, потом на другом вопросе вспомнил, что зять с ними еще проживает».

4. Проблемы, связанные с семейными отношениями. Во-первых, в эту группу относятся случаи, зеркальные к первому пункту списка: когда проживающий член домохозяйства не близок респонденту и он/она по личным причинам не хочет включать его в состав домохозяйства. Например, интервьюер отметила, что «Анна Анатольевна сказала, что проживает с супругом с дочкой и внучкой, а потом при подсчете сим-карт появился зять». Во-вторых, в эту группы входят домохозяйства в переходном периоде: распадающиеся или формирующиеся. Например, «в вопросе Q8 респондент сначала сказал, что живет с женой и детьми, но оказалось, что он в разводе и они живут отдельно. Этот пункт пришлось вернуться и исправить»; «респондент живет одна в настоящий момент, месяц назад с ней жил сын. Через месяц должна приехать невестка с детьми. Опрашивала как одинокую»; «с женой не живут уже месяц – в ссоре». Иногда интервьюеров ставит в тупик нестандартная степень родства: «респондент сказал, что семья состоит из 3 человек: дочь и бывшая жена (отметила как другой родственник)»; «респондент сначала сказал, что у него есть ребенок, а потом выяснилось, что он не родной» (опять же, несмотря на уточнение интервьюера, для респондента может быть важно назвать ребенка «своим», нежели соблюсти формальные требования анкеты). В целом, в случае болезненных отношений внутри домохозяйства или, шире, семьи при разделении домохозяйства, выбор ответа, формально соответствующего вопросу анкеты может вызывать сопротивление респондента. Он может сознательно давать другой вариант ответа, что никак не связано с проблемами понимания вопроса.

5. Неверные ответы без уточнений причины со стороны интервьюеров: «Возвращалась... т.к. респондент не верно ответила о том, сколько человек

проживает с ней в домохозяйстве. Исправлено на 3 человека»; «Возвращались к вопросу Q8, поскольку респондент не правильно поняла трактовку домохозяйства. Исправила количество проживающих людей в домохозяйстве».

Иногда из комментариев интервьюера неясно, верно ли сами интервьюеры трактуют понятие домохозяйства, например: *«женищина в начале говорила о 5-ти человеках, но потом выяснилось, что домашнее хозяйство ведёт она одна».* Возможно, в данном случае под «домашним хозяйством» понимается разделение бюджета (если респондент, например, «бабушка», проживающая с молодой семьей), а возможно, что-то совсем другое.

Следующими после карточки домохозяйства достаточно сложными для респондентов являются вопросы о доходах, о размерах жилья, все биографические вопросы (особенно – о датах рождения членов домохозяйства). В то же время затруднения могут вызывать и самые простые вопросы, которые исследователи и составители анкеты никогда бы не отнесли к сложным.

Иногда интервьюеры отмечали, что респонденту в целом было сложно воспринимать вопросы и формулировать ответы. Иногда они связывали это с возрастом респондента, иногда с особенностями личности и длиной самого вопроса: *«опрос проходил трудно, так как не всегда респондент (бабушка) понимала суть опроса, приходилось повторять вопросы»; «респонденту трудно запомнить большое количество вариантов вопросов, теряется, на остальные отвечала хорошо»; «на пару вопросов респондент не понял формулировки вопросов, в целом на остальные нормально»; «бабушка понимала вопросы по-своему...»; «есть пару вопросов два-три которые респонденту сложно понять формулировку, в остальном отвечала хорошо»; «большие проблемы с выражением своих мыслей и подбором ответов»; «часто сразу не могла выбрать ответы, приходилось повторять»; «респонденту трудно воспринимать быструю речь, и было пару вопросов на которые респондент не понял формулировки это касалось о том на что хватает денег, в целом отвечала хорошо»; «респонденту трудно выслушивать варианты ответов, часто перебивает, но в целом отвечала хорошо, несмотря на возраст»; «женищина не понимала многих вопросов! очень долгое интервью получилось»; «на несколько вопросов респондент не смог ответить (год рождения родителей, метраж квартиры, вопрос о доходах общий) в целом на остальные хорошо ответил»; «респондент часто не понимала вопросы, приходилось повторять»; «тяжелый респондент – приходилось по несколько раз зачитывать, объяснять и пытаться получить ответ»; «респондент*

долго обдумывает длинные вопросы и варианты ответов, в целом на другие отвечает хорошо»; «мне кажется, что эта женщина не вполне меня понимала (или я её). И очень плохая слышимость»; «оказалось потом, что он умственно отсталый, на многие вопросы просто не понимал, о чем речь»; «респондент "тяжелый" – недоверие, непонимание вопросов, ответы приходилось просто вытягивать, несмотря на то, что является научным сотрудником». Иногда интервьюеры отмечают противоречивость ответов, что может быть связана в том числе с неверным пониманием тех или иных вопросов: «некоторые ответы показались немного противоречивыми, в целом отвечал хорошо».

В биографических вопросах иногда путают (или отвечают, как проще) возраст и год наступления события («на вопрос о годе рождения жены сказал, что ей 71»), это традиционный феномен в опросах населения. К сожалению, по записи ответов не всегда можно понять, правильно ли интервьюер записал ответ. Эти ошибки проявляются особенно остро при сопоставлении биографических данных панельных исследований.

Трудности возникают с фактическими социально-экономическими вопросами: *«после опроса я уточнила у респондента вопрос Q83 [о занятости]: она указала, что самозанятая, но выяснила, что она работает по трудовой книжке и полный рабочий день – видимо она наемный работник – но респондент сказала, что она этот вопрос не понимает»; «похоже вопрос о том, сколько смогут прожить за счет сбережений она неправильно поняла»; «при обработке вернулись к вопросу Q77, т.к. респондент забыла отметить, что она еще на пенсии». Иногда это нежелание отвечать: «категорический отказ от вопросов о доходах».*

Среди комментариев респондентов почти не было замечаний о сложностях получения ответов на вопросы о семье и браке, детях, хотя они могут быть достаточно чувствительными. Было оставлено лишь несколько комментариев, например: *«в процессе разговора выяснилось, что у респондента был ребёнок, но погиб, в данный момент детей нет»; «в опросе упоминал, что есть дочь, но на вопрос "есть ли у Вас дети?" ответил, что нет»; «на некоторые вопросы не отвечала, так как боялась разглашать информацию о семье»; «очень тяжелый респондент и осторожный, не хотел называть даты рождения членов семьи и город проживания».*

Некоторые респонденты затруднялись с ответами о том, что относится к другим членам домохозяйства, даже если это какие-то достаточно глобальные вопросы: *«в вопросе Q72 [о мат. капитале] отметила 2-нет, т.к. респондент не*

знает получала ли жена федеральный материнский капитал»; «в вопросе получали ли федеральный материнский капитал нет варианта, что затрудняется с ответом, пришлось отметить нет».

Несколько раз встречались комментарии о настороженности респондентов по отношению к опросу: *«респондент очень хотел знать для чего мы это делаем, поэтому приходилось объяснять, и отвлекался на посторонние темы»; «[респондент задавал вопрос] какая организация опрашивает»; «у респондента вопросы вызвали подозрения»; «спросил контакты организации. Не ответил в каком городе живет. Написала в строке город – отказ»; «спрашивал для чего вообще этот опрос нужен»; «очень осторожный человек, сказал, что слишком много чего спрашиваем». Встретилось немало комментариев от интервьюеров, что респонденты торопились и могли прервать интервью «Очень спешила, раздражена, могла бросить трубку».*

Не всегда понятны мотивы респондентов при отказе отвечать на вопросы или при противоречивых ответах: *«в вопросе Q125 респонденту назначена инвалидность, но респондент отказалась назвать группу»; «в начале респондент сказал неверный возраст, но в середине интервью признался в этом и указал 46 лет»; «могут позволить оплатить медицинские услуги и лекарства, но респондент пожелал поставить в графе "нет"»; «респондент в вопросе Q77 не указал, что учится (сказал, что работает), хотя до этого сказал, что получает стипендию и учится. В вопросе Q127 не сказал, что помогают родственники (сказал, что никто не помогает), хотя до этого говорил, что помогает ему двоюродный брат»; «респондент назвал год рождения ребёнка разный: 2011 (8 месяцев) и 2009 (8 месяцев)».*

Иногда встречаются «риторические» комментарии интервьюеров, которые передают дословно какие-то слова респондента (если те просят их передать) или просто несут не техническую ценность для исследования, а отражают эмоциональную реакцию интервьюера: *«респондент абсолютно слепая, просила передать, что в Рыбинске плохо диабетикам дают лекарства»; «сейчас пенсионный фонд все обращения требует через личный кабинет; у нашего поколения особенно в деревнях не у каждого компьютер; мне это не интересно, мобильный кабинет; погоду посмотрю и все; это перегиб палки нашего правительства; им приходится за нас создавать личные кабинеты; еще народ не так живет, не хватает этого образования»; «чтобы цены не росли, медикаменты очень дорогие цены. И подработать для пенсионеров. 40 лет проработала и что? Добавить пенсию всем пенсионерам. Чтобы цены не росли на продукты. Рыба дороже мяса. И за услуги*

каждый раз повышают. 4 тыс. отдаю за услуги. На 10 тыс. должна прожить. Как прожить. И таблетки плюс. Или какие-то льготы давали пенсионерам»; «расстроился респондент по вопросу об одиночестве»; «Некоторые вопросы для респондента оказались очень смешными».

Наконец, стоит отметить, что из-за специфики телефонного опроса в него попадает институциональное население, которое обычно не присутствует в поквартирных опросах. Мы не ограничивали интервьюеров требованиями опрашивать только население частных домохозяйств: *«Респондент живет в монастыре, там его бесплатно содержат. За работу ему не платят»*; несколько раз указывалось, что респонденты живут в общежитии.

Вопросы, вызвавшие наибольшие затруднения и отказы от ответов

При анализе полученных результатов важно обратить внимание на процент затруднившихся или отказавшихся отвечать на вопрос, поскольку это свидетельствует о качестве проведенного исследования. Чем ниже процент затруднившихся, тем качественнее прошел опрос – вопросы сформулированы корректно, коммуникация не имела систематических сбоев. Желательно, чтобы процент затруднившихся был ниже 10%, однако, разумеется, это не всегда так. Есть ряд вопросов, которые из раза в раз вызывают затруднения респондентов или нежелание отвечать. Вероятно, для этих вопросов норма затруднений и отказов выше – от 10% до 15% и даже от 15% до 20%, что связано не с самой формулировкой или коммуникацией, а с чувствительностью вопросов для респондентов.

Поскольку в текущем опросе было много переходов и некоторые вопросы задавались узкой группе граждан (например, многодетные родители или люди с физическими ограничениями), мы проранжируем распределение «затруднительных» вопросов по абсолютному значению неответивших, отметив при этом также превышение нормы в процентах.

Итак, больше 10% затруднений или отказов получили следующие вопросы:

1. Скажите, пожалуйста, в каком месяце и году они [другие члены домохозяйства] родились? – Указание года.
2. Скажите, пожалуйста, за последний месяц сколько примерно денег получили все члены вашего домохозяйства, включая зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, любые денежные поступления (нам нужно лишь приблизительное число)?
3. Какова общая площадь вашего жилья?

4. Скажите, пожалуйста, в каком месяце и году они [другие члены домохозяйства] родились? – Указание месяца.

5. Какая примерно часть суммарного дохода домохозяйства была потрачена на питание в прошлом месяце – менее трети, от трети до половины, примерно половина, от половины до двух третей или более двух третей?

6. Если говорить о последних 12 месяцах, какую сумму составляет ваш заработок в среднем, в расчете на 1 месяц, на этой работе?

7. Скажите, пожалуйста, примерный совокупный доход вашего домохозяйства в месяц составляет 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 или более 100 т.р.?

8. В России материнский капитал можно потратить на образование детей, на улучшение жилищных условий и на накопительную пенсию матери. На ваш взгляд, на что еще в первую очередь следует потратить материнский капитал?

9. Скажите, пожалуйста, эти ограничения [со зрением] продлятся более полугода или менее полугода?

10. Скажите, пожалуйста, эти ограничения [трудности при передвижении и самообслуживании] продлятся более полугода или менее полугода?

11. Скажите, пожалуйста, эти ограничения [с концентрацией и памятью] продлятся более полугода или менее полугода?

12. Вы получали или не получали сертификат на региональный материнский капитал?

13. Скажите, пожалуйста, эти ограничения [со слухом] продлятся более полугода или менее полугода?

14. Скажите, пожалуйста, эти ограничения [с речью, формулированием мыслей] продлятся более полугода или менее полугода?

15. Когда родился шестой ребенок? Назовите, пожалуйста, год.

Таким образом, в целом «затруднительными» вопросами являются вопросы, касающиеся близких людей, материального состояния (доход, траты, жилье), перспектив здоровья и программы материнского капитала. Интересно отметить, что процент неответивших на вопрос о годе, месяце рождения членов семьи значительно выше процента неответивших на тот же вопрос в отношении детей – 18,6% и 16,4% против 3,2% - 9,5% (Таблица 2.1). Вероятно, это связано с тем, что вопросы о членах домохозяйства задавались почти в самом начале опроса, а вопросы о детях – во второй его части, когда между респондентом и интервьюером установились

взаимопонимание и доверие. Также затруднения или отказы отвечать на какие-либо вопросы могут свидетельствовать о важности для респондентов понятий и проблем, вшитых в эти вопросы, или о неоднозначном к ним отношении. В данном случае это такие понятия, как близкие люди, дом, деньги и здоровье.

Таблица 2.1 – Распределение вопросов анкеты телефонного опроса по затруднившимся с ответом или отказавшим дать ответ

Анкетный вопрос	Отвечавших на вопрос, %	З/о или отказ, %
Не могли бы вы хотя бы примерно оценить размер вашего заработка в среднем за один месяц - 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 или более 100 т.р.?	8,6	55
Скажите, пожалуйста, примерный совокупный доход вашего домохозяйства в месяц составляет 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 или более 100 т.р.?	15,4	48,7
Скажите, пожалуйста, в каком месяце и году они [другие члены домохозяйства] родились? Год	86,1	18,6
Скажите, пожалуйста, в каком месяце и году они [другие члены домохозяйства] родились? Месяц	86,1	16,4
Скажите, пожалуйста, за последний месяц сколько примерно денег получили все члены вашего домохозяйства, включая зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, любые денежные поступления (нам нужно лишь приблизительное число)?	100	15,4
Какова общая площадь вашего жилья?	100	15,2
Анкетный вопрос	Отвечавших на вопрос, %	З/о или отказ, %
Скажите, пожалуйста, эти ограничения [с концентрацией и памятью] продлятся более полугода или менее полугода?	13,1	15,2
Скажите, пожалуйста, эти ограничения [со слухом] продлятся более полугода или менее полугода?	5	14,6
Скажите, пожалуйста, эти ограничения [с речью, формулированием мыслей] продлятся более полугода или менее полугода?	5	14,6
Когда родился шестой ребенок? Назовите, пожалуйста, год.	0,2	14,3
Если говорить о последних 12 месяцах, какую сумму составляет ваш заработок в среднем, в расчете на 1 месяц, на этой работе?	63,8	13,4
В России материнский капитал можно потратить на образование детей, на улучшение жилищных условий и на накопительную пенсию матери. На ваш взгляд, на что еще в первую очередь следует потратить материнский капитал?	31,7	12,9
Скажите, пожалуйста, эти ограничения [со зрением] продлятся более полугода или менее полугода?	19,5	12,5
Вы получали или не получали сертификат на региональный материнский капитал?	14,5	12,3
Скажите, пожалуйста, эти ограничения [трудности при передвижении и самообслуживании] продлятся более полугода или менее полугода?	17,5	12,2

Какая примерно часть суммарного дохода домохозяйства была потрачена на питание в прошлом месяце – менее трети, от трети до половины, примерно половина, от половины до двух третей или более двух третей?	100	10,9
Когда родился шестой ребенок? Назовите, пожалуйста, месяц.	0,2	9,5
Насколько сильно вас ограничивают проблемы со слухом в повседневной жизни даже при использовании слухового аппарата – очень сильно, скорее сильно, скорее не сильно или совсем не ограничивают?	9,4	8,9
Одни считают, что женщина после рождения ребенка должна как можно позже снова выходить на работу, больше времени посвящать семье. Другие полагают, что женщине после рождения ребенка лучше рано выходить на работу, чтобы строить карьеру и помогать обеспечивать семью. Какая точка зрения вам ближе – первая или вторая?	100	8,8
Как вы полагаете, в ближайшие 5 лет ваша карьера улучшится, ухудшится или останется без изменений?	63,8	8,7
Как вы полагаете, в ближайшие 5 лет ваше финансовое положение улучшится, ухудшится или останется без изменений?	100	8,6
Вы скорее согласны или не согласны со следующими утверждениями: Аборты без медицинских показаний должны быть сильно ограничены или запрещены законодательно	100	8,4
Когда родился ваш четвертый ребенок? Назовите месяц.	2,9	8,4
Когда родился ваш четвертый ребенок? Назовите год.	2,9	8
Как вы думаете, как долго вы, ваше домохозяйство смогли бы жить так же, как вы живёте сейчас, только за счёт сбережений – два года и больше, около года, несколько месяцев, не больше месяца, не больше недели или ни одного дня?	100	6,8
Анкетный вопрос	Отвечавших на вопрос, %	З/о или отказ, %
Если сейчас будет необходимость, вы, ваша семья сможете или не сможете: Оплатить образование члену семьи	100	6,7
Когда родился ваш пятый ребенок? Назовите, пожалуйста, месяц.	0,8	6,5
Правительство могло бы заменить материнский капитал на пособие бедным семьям с детьми. Одни полагают (1), что следует продолжать программу материнского капитала в неизменном виде. Другие полагают (2), что необходимо перенаправить средства материнского капитала на пособия бедным семьям с детьми. С какой точкой зрения вы согласны – с первой или второй?	31,7	6,3
Собираетесь ли вы завести (еще одного) ребенка в течение ближайших трех лет?	34,1	6
Когда родился ваш третий ребенок? Назовите, пожалуйста, месяц.	12	5,8
Скажите, пожалуйста, размер пенсии?	40,3	5,4
Многие говорят об экономическом кризисе в России. С какой точкой зрения вы согласны – (1) кризиса не было и нет; (2) кризис был, но он заканчивается; (3) кризис продолжается; (4) кризис нарастает.	100	5,3
Когда родился ваш третий ребенок? Назовите, пожалуйста, год.	12	5

Оценки портрета респондентов, затруднившихся с ответом и отказавшихся отвечать по блокам вопросного инструментария¹

Затруднения с ответом или отказ от ответа на те или иные вопросы в ходе интервью, на которое респондент уже согласился, могут быть следствием самых разных факторов. Во-первых, концентрация неответов традиционно высока для сенситивных или сложных для понимания вопросах: о доходах, о степени согласия со спорными утверждениями, о перспективных и ретроспективных фактах биографии. Во-вторых, высокая концентрация неответов может быть следствием низкого качества вопросного инструментария, его запутанности, тяжести формулировок и отсутствия методических экспериментов перед проведением полевого исследования. В-третьих, риски неответов варьируют по социально-демографическим группам респондентам: например, чем старше респондент, тем сложнее ему/ей будет понимать вопросы. На успешность понимания вопросов влияет возраст, уровень образования, состояние здоровья, другие личностные характеристики. В-четвертых, сенситивность вопросов, приводящих к неответам, может быть связана с общественно-политической ситуацией в стране. В опросном инструментарии обследования «Человек, семья, общество» не содержится острых политических вопросов, поэтому этот фактор не должен влиять.

Доля затруднившихся дать оценку динамике экономического кризиса в России не высока, около 5%, повышается она только в возрастной группе респондентов старше 60 лет (9%, Таблица 2.2). Затрудняются ответить на вопросах о финансовых ожиданиях 9%, эта доля слабо варьирует в зависимости от возраста, максимального уровня она достигает в возрастной группе 40-49 лет. Интересно, что ответы по самоидентификационной шкале бедности не вызывают у респондентов трудностей – всего 1,5% затрудняются определить свое место на ней. Этот показатель практически не варьирует по возрастным группам, лишь немного увеличиваясь после 60-летнего возраста. Шкала бесправия-власти вызывает немного больше затруднений: уже 3,5% респондентов не могут дать ответа. В старшей возрастной группе таких еще больше – 5,9%. Почти на таком же уровне находится концентрация неответов на вопрос со

¹ При написании этого раздела использовались материалы сотрудников ИнСАП РАНХиГС А.Я. Бурдяк, Р.Р. Хасановой, Е.А. Третьяковой, М.А. Елисеевой

шкалой уважения: 3,9% затрудняются ответить. Как и в предыдущем случае, доля неответов возрастает к старшей возрастной группе. Затруднилось с выбором ответа хотя бы на один вопрос по самоидентификационным шкалам 7,3% респондентов, на два – 1,1%, на все три – 0,3%.

Таблица 2.2 – Доля затруднившихся ответить на вопросы о социально-экономическом кризисе и оценке социального положения в разрезе возраста, % от выборки

	18-29	30-39	40-49	50-59	60-72
Многие говорят об экономическом кризисе в России. С какой точкой зрения вы согласны – кризиса не было и нет; кризис был, но он заканчивается; кризис продолжается; кризис нарастает?	4,4	3,7	4,3	4,8	9,2
Как вы полагаете, в ближайшие 5 лет ваше финансовое положение улучшится, ухудшится или останется без изменений?	7,1	9,7	11,6	8,2	8,4
Представьте себе лестницу из 9 ступеней, на низшей ступени которой стоят самые бедные, а на высшей – самые богатые. На какой ступени стоите вы?	1,4	1,4	1,4	1,6	1,9
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-72
Представьте себе лестницу из 9 ступеней, на низшей ступени которой стоят самые бесправные, а на высшей – имеющие самую большую власть. На какой ступени стоите вы?	2,3	2,7	2,9	3,1	5,9
Представьте себе лестницу из 9 ступеней, на низшей ступени которой стоят те, кого совсем не уважают, а на высшей – самые уважаемые. На какой ступени стоите вы?	1,8	3,1	4,5	4,0	6,2

Карточка домохозяйства может вызывать затруднения как по причине сложности припоминания дат рождения членов домохозяйства, так и по причине нежелания разглашать эту информацию. В целом, затруднения с ответом затронули 9% вопросов о годах рождения членов домохозяйства и 7% вопросов о месяцах рождения (Таблица 2.3). Чем выше размер домохозяйства, тем выше риски затруднения с ответом на вопросы о месяцах и годах рождения членов домохозяйства.

Это, вероятно, связано с тем, что респонденты устают отвечать на однотипные вопросы.

Таблица 2.3 – Доля затруднившихся ответить на вопросы о датах рождения членов домохозяйства, % от выборки

	Затруднились назвать год рождения	Затруднились назвать месяц рождения
нет ответа «Затрудняюсь ответить»	91,0	93,0
1 ответ «Затрудняюсь ответить»	3,9	2,6
2 ответа «Затрудняюсь ответить»	2,5	1,8
3 ответа «Затрудняюсь ответить»	1,5	1,4
4 и более ответа «Затрудняюсь ответить»	1,1	1,2

Чаще всего респонденты не отвечали на вопросы о датах рождения детей и супруга(и) (Таблица 2.4). Среди респондентов, имеющих в своем домохозяйстве супруга(и) и ребенка (детей) корреляция неответов высокая: если респондент не ответил про одного, скорее всего, не ответит и про другого (в целом, 6% неответов про даты рождения и тех, и других).

Таблица 2.4 – Доля затруднившихся ответить на вопрос где рождения члена домохозяйства, % от подвыборки имеющих детей и/или супруга(и), %

	Отказ о дате рождения детей	Отказ о дате рождения супруга(и)
нет ответа «Затрудняюсь ответить»	95,5	95,8
1 ответ «Затрудняюсь ответить»	2,1	4,2
2 и более ответа «Затрудняюсь ответить»	2,4	-

Вопрос о состоянии в официальном браке, а также год и время года при регистрации этого брака не вызывает существенного затруднения у респондентов. При этом зачастую респонденты лучше помнят время года, когда был заключен брак, нежели сам год: если в первом случае доля отказа от ответа составляет менее одного, то во втором – колеблется от 3,4 среди женщин до 6,8 среди мужчин (Таблица 2.5). Это значительно выше, чем в 2015 году, когда соответствующие значения составляли

лишь 0,9 и 2,4. Одним из возможных объяснений может быть структура анкеты 2015 года, в которой вопросу о годе, когда был заключен брак, предшествовал вопрос о начале сожительства с данным партнером, таким образом, респондент был более подготовлен к ответу. При этом процент респондентов, затрудняющихся ответить на вопросы о самом факте и времени года регистрации брака, согласно данным опроса «ЧСО-2017» года приблизительно соответствует результатам, полученным в опросе «ЧСО» 2015 года.

Таблица 2.5 – Доля респондентов, затруднившихся либо отказавшихся отвечать на вопросы о регистрации брака с партнером

	ЧСО-2015		ЧСО-2017	
	женщины	мужчины	женщины	мужчины
Вы состоите с ней/ ним в зарегистрированном браке? (отказ от ответа)	Отказ от ответа не регистрировался		0,0	0,1
Год регистрации брака	0,9	2,4	3,4	6,8
Время года, когда был зарегистрирован брак	0,2	1,2	0,7	1,1

Отношение к незарегистрированному браку вызывает большие сомнения среди мужчин: на вопрос о своем отношении к совместному проживанию пары без заключения брака затруднились ответить 3,7% женщин и 4,2% мужчин, на вопрос – о важности регистрации брака – 3,2% женщин и 4,5% мужчин (Таблица 2.6). Интересно, что при такой сравнительно высокой доле респондентов, затруднившихся ответить на вопрос о важности регистрации и соответствии норме сожительства без регистрации, на вопрос о собственном браке, даже в случае, если он не зарегистрирован, респонденты отвечают свободно, доля затруднившихся ответить независимо от гендера составляет менее одного процента. Еще большее затруднение, особенно среди мужчин, вызывают вопросы о разводах и абортах. На вопрос о допустимости развода в семье с детьми затруднились ответить 3,7% женщин и 6,0% мужчин, на вопрос о запрете аборт – 8,1% мужчин и 8,9% женщин. Блок вопросов о ценностных установках был включен в анкету опроса «ЧСО» лишь в 2017 году, они повторяют вопросы опроса РИДМИЖ, однако, в нем анкета не включала категорию «Затрудняюсь ответить», поэтому мы не имеем возможности сравнить полученные результаты с данными предыдущих лет.

Таблица 2.6 – Число и доля респондентов, затруднившихся ответить на вопросы об отношении к незарегистрированным бракам, разводам и абортам

	Женщины		Мужчины	
	частоты	процент	частоты	процент
Это нормально, когда неженатая пара живет вместе, даже если они не планируют пожениться	209	3,7	165	4,2
Важно зарегистрировать брак официально	181	3,2	176	4,5
Если пара несчастлива в браке, развод вполне допустим, даже если в семье есть дети	211	3,7	232	6,0
Чтобы ребенок рос счастливым, ему нужен дом, где есть и отец, и мать	94	1,6	30	0,8
Аборты без медицинских показаний должны быть сильно ограничены или запрещены законодательно	463	8,1	346	8,9

Еще одним способом исследования восприятия вопросов и качества ответов является оценка согласованности ответов на «противоположные» вопросы. В частности, из приведенных выше 5 вопросов четыре представляют собой зеркальные пары. Первая пара вопросов касается необходимости формальной регистрации брака, вторая – отношения к разводу в семье с детьми.

Пересечение ответов на вопросы из этих двух пар демонстрирует их низкую согласованность (Таблица 2.7). В частности, 69% респондентов согласны одновременно и с тем, что развод в семье с детьми допустим, и с тем, что ребенку для счастливого детства необходим дом, где есть и отец, и мать. Это может быть как свидетельством внутреннего ценностного противоречия, так и прагматичного подхода (приоритет выбора родителей перед потребностями ребенка), а также может отражать невнимательность респондентов при ответах и выбор простейшего пути.

Таблица 2.7 – Пересечение ответов на зеркальные вопросы об отношении к разводу в семье с детьми, % от выборки

		Чтобы ребенок рос счастливым, ему нужен дом, где есть и отец, и мать			Итого
		Скорее согласны	Скорее не согласны	Затрудняюсь ответить	
Если пара несчастлива в браке, развод вполне допустим, даже если в семье есть дети	Скорее согласны	68,7	4,6	1,1	74,4
	Скорее не согласны	20,6	0,2	0,1	20,9
	Затрудняюсь ответить	4,6	0,1	0,1	4,7
Итого		93,9	4,9	1,2	100,0

Даже в ответах на более очевидные в своей зеркальности вопросы об отношении к регистрации брака присутствуют расхождения, хоть и в меньшей степени (Таблица 2.8). Почти 30% согласны одновременно и с тем, что совместное проживание без регистрации брака «нормально», и с тем, что важно зарегистрировать брак официально.

Таблица 2.8 – Пересечение ответов на зеркальные вопросы об отношении к регистрации брака, % от выборки

		Важно зарегистрировать брак официально			Итого
		Скорее согласны	Скорее не согласны	Затрудняюсь ответить	
Это нормально, когда неженатая пара живет вместе, даже если они не планируют пожениться	Скорее согласны	29,2	22,1	2,4	53,7
	Скорее не согласны	40,2	1,8	0,3	42,3
	Затрудняюсь ответить	2,5	0,5	1,0	4,0
Итого		71,9	24,3	3,8	100,0

Наибольшие затруднения вызвал вопрос о том, должна женщина после рождения ребенка как можно позже снова выходить на работу и как можно больше времени посвящать семье или ей следует выходить на работу, чтобы строить карьеру и помогать обеспечивать семью. Среди мужчин, доля респондентов, затруднившихся ответить на этот вопрос, составила 12%, среди женщин – 6,6% (Таблица 2.9). В 2015 году данный вопрос также входил в анкету ЧСО, и результаты двухлетней давности свидетельствуют том, что в 2017 году доля респондентов, затрудняющихся ответить на данный вопрос, оказалась выше как среди мужчин, так и среди женщин. Это различие вновь можно объяснить структурой анкеты, в которой в 2015 году вопрос о том, как скоро после рождения ребенка женщины должна выходить на работу, предварялся рядом теоретических вопросов об идеальном возрасте для вступления в брак, рождения детей и так далее, что подготавливало респондентов к ответу на данный вопрос. В анкете 2017 года вопрос задается после вопроса о том, в каком возрасте респондент бы хотел отдать ребенка в детский сад, если бы туда принимали с рождения, в случае респондентов-женщин с детьми до 18 лет, и непосредственно после вопроса дате рождения детей в остальных случаях. Таким образом, респонденты-мужчины слышали этот вопрос без какого-либо перехода в виде дополнительных теоретических вопросов, что нашло отражение в том, что именно среди них наблюдается более высокая доля тех, кто затруднился ответить на данный вопрос в 2017 году.

Таблица 2.9 – Число и доля респондентов, затруднившихся ответить на вопрос о том, как скоро после рождения ребенка женщины должна выходить на работу

	ЧСО-2015				ЧСО-2017			
	женщины		мужчины		женщины		мужчины	
	частот а	процен т	частот а	процен т	частот а	процен т	частот а	процен т
Затруднились ответить	291	5,6	33	7,8	465	6,6	378	12,0
Всего	5 221	100,0	4 294	100,0	3 886	100,0	5 718	100,0

Определенные трудности, причем как среди мужчин, так и среди женщин, вызывает вопрос о намерении завести ребенка (еще одного) в течение ближайших трех лет. Доля мужчин, затруднившихся ответить на этот вопрос, составила 6,7%,

доля женщин – 5,2%, при этом если для мужчин эта величина практически не изменилась с 2015 года, то среди женщин выросла с 3,5% (Таблица 2.10). Структура анкеты не изменялась, поэтому данный фактор не оказывал влияние на изменение доли респондентов, затруднившихся ответить на данный вопрос.

Таблица 2.10 – Число и доля и респондентов, затруднившихся ответить на вопрос о том, собираются ли они завести ребенка в ближайшие три года

	ЧСО-2015				ЧСО-2017			
	женщины		мужчины		женщины		мужчины	
	частот а	процен т	частот а	процен т	частот а	процен т	частот а	процен т
Затруднились ответить	65	3,5	147	6,6	78	5,2	119	6,7
Всего	1 839	100,0	2 247	100,0	1 507	100,0	1 772	100,0

На вопрос о влиянии материального благополучия на решение о рождении ребенка около 4% мужчин и женщин, затрудняются дать ответ; в предыдущих опросах данный вопрос не задавался (Таблица 2.11).

Таблица 2.11 – Число и доля и респондентов, затруднившихся ответить на вопросы о влиянии уровня дохода на решение о рождении ребенка

	Женщины		Мужчины	
	Частоты	процент	частоты	процент
Одни считают, что если у супругов нет своего жилья и стабильной работы, лучше отложить рождение ребенка. Другие полагают, что если супруги хотят иметь ребенка, материальное благополучие не должно влиять на их решение. Какая Ваша точка зрения?	226	4,0	152	3,9

В целом вопросы, касающиеся брачно-партнерских отношений и детей, вызывают больше затруднений у мужчин, нежели у женщин. Вопросы, вызывающие наибольшие затруднения при ответе, касаются таких сенситивных тем как разводы, аборты, время, через которое женщина должна выходить на работу после рождения

ребенка, намерение завести ребенка в ближайшие три года, а также вопросы о направлениях использования федерального материнского капитала и получении регионального материнского капитала. По сравнению с 2015 годом наблюдается небольшое увеличение доли респондентов, затрудняющихся при ответе на вопросы о годе регистрации брака, а также о времени, которое женщина должна проводить дома после рождения ребенка, что может быть вызвано изменением структуры анкеты, из которой были убраны вопросы, постепенно подводящие респондентов к этим вопросам.

Можно было бы ожидать, что вопрос об отношении к вере вызовет большие затруднения, но этого не случилось. Затруднилось ответить только 3,5% респондентов, этот показатель слабо варьирует по социально-демографическим группам, немного повышаясь среди респондентов старшего возраста (Таблица 2.12). Еще меньшая доля респондентов затруднилась с выбором конфессии из числа ответивших утвердительно на предыдущий вопрос: около 2%.

Таблица 2.12 – Доля затруднившихся ответить на вопрос о том, считает ли себя респондент верующим человеком, % от выборки

		Затрудняюсь ответить
Пол респондента	мужчины	3,5
	женщины	3,4
Возрастные группы по респонденту 10летние	18-29	2,3
	30-39	2,8
	40-49	3,4
	50-59	3,2
	60-72	5,3
Тип населенного пункта кратко	крупный город (500 т.н. и больше)	3,7
	город	3,2
	село	3,6

Одним из перспективных направлений социальной политики является развитие стационаров дневного пребывания для лиц пожилого возраста и/или имеющих ограничения по здоровью. Вопросы об отношении к такого рода стационарам задавались респондентам как подходящим под их целевую аудиторию,

так и нет – в качестве перспективы для направления туда пожилых родственников. В целом, эти вопросы вызвали меньше затруднений с ответом, чем можно было ожидать (Таблица 2.13). В отношении собственной потребности затруднились ответить около 2% респондентов. Эта доля неравномерно меняется с возрастом (вопрос задавался как пожилым респондентам независимо от состояния здоровья, так и молодым респондентам, но имеющим значительные ограничения по здоровью). В отношении перспектив для пожилых родственников доля затруднившихся ответить больше – 5%. Различия ответов разных демографических групп незначительны, можно отметить только более высокую долю затруднившихся среди респондентов 50-59 лет. Возможно, именно для этой группы вопрос наиболее актуален, так как их родители находятся в старшем возрасте, и им может требоваться уход. Возможно, они действительно находятся перед проблемой выбора формы ухода и еще не готовы принять решение.

Таблица 2.13 – Доля затруднившихся ответить на вопросы о потребности в дневном стационаре для лиц пожилого возраста и/или имеющих ограничения здоровья, % от выборки

		Вам было бы интересно проводить время в пансионате дневного пребывания для пенсионеров, возвращаясь домой только на ночь?	Если бы в вашем населенном пункте был организован пансионат дневного пребывания для пенсионеров, хотели бы вы, чтобы ваши пожилые родители, родственники проводили в нем какие-то дни, возвращались домой только на ночь?
пол респондента	Мужчины	2,7	5,6
	Женщины	1,6	4,5
возрастные группы по респонденту 10летние	18-29	1,3	2,4
	30-39	2,5	5,1
	40-49	1,8	5,9
	50-59	1,5	8,5
	60-72	2,4	4,3
	крупный город (500	2,2	4,4

тип населенного пункта кратко	т.н. и больше)		
	город	2,1	5,2
	село	1,6	5,3

Также впервые в опрос был введен блок вопросов, касающихся материнского капитала, поэтому здесь также сравнение с результатами опросов предыдущих лет не представляется возможным. Мужчины оказываются менее осведомлены о действии программы по повышению рождаемости в России (материнский капитал; повышение выплат до 1,5 лет; расширение детских садов) - 4,5% из них затрудняются ответить на вопрос о влиянии введения данной программы на рождаемость в стране, в то время как среди женщин доля подобных ответов составила лишь 2,6%. Серьезные затруднения у респондентов вызывают вопрос об альтернативных направлениях использования материнского капитала. Среди мужчин доля затруднившихся ответить на данный вопрос составила 16,3%, среди женщин – 10,0%, чуть меньше, но, тем не менее, существенно выше, чем на какие-либо другие вопросы, касающиеся рождения детей. Вопрос о продлении программы материнского капитала также вызывает сомнения у 7,7% мужчин и 5,2% женщин, при этом в сельской местности разница еще более существенна: 10,5% мужчин и 3,0% женщин. Неосведомленность о факте получения регионального материнского капитала проявляют 16,5% мужчин и 8,6% женщин (Таблица 2.14).

Таблица 2.14 – Число и доля респондентов, затруднившихся ответить на вопросы о мерах по повышению рождаемости

	Женщины		Мужчины	
	частоты	процент	частоты	процент
В России материнский капитал можно потратить на образование детей, на улучшение жилищных условий и на накопительную пенсию матери. На ваш взгляд, на что еще в первую очередь следует потратить материнский капитал?	171	10,1	221	16,3
Правительство могло бы заменить материнский капитал на пособие бедным	88	5,2	105	7,7

семьям с детьми. Одни полагают, что следует продолжать программу материнского капитала в неизменном виде. Другие полагают, что необходимо перенаправить средства материнского капитала на пособия бедным семьям с детьми. С какой точкой зрения вы согласны – с первой или второй?				
Вы получали или не получали сертификат на региональный материнский капитал?	64	8,8	107	16,6

Новый для опроса «Человек, семья, общество» блок вопросов по оценке функционального статуса переключался в это обследование из мониторинговых опросов РАНХиГС прошлых лет. Затруднившихся ответить на вопрос «Как бы вы в целом оценили состояние вашего здоровья – как хорошее, скорее хорошее, скорее плохое, плохое?» респондентов в двух опросах ЧСО значительное больше, чем в опросах Росстата (Таблица 2.15). Возможно, это связано со способом опроса, так как опросы ЧСО проводились по телефону. Большинство выбравших ответ «затрудняюсь ответить» относятся к возрасту 55 лет и старше. Увеличение числа респондентов, выбравших данный вариант в ЧСО 2017 по сравнению с ЧСО 2015 года, связано с ростом доли женщин 55 лет и старше, выбравших данный ответ.

Таблица 2.15 – Затруднившиеся ответить на вопрос «Как бы вы в целом оценили состояние вашего здоровья – как хорошее, скорее хорошее, скорее плохое, плохое?» по 4 опросам населения, в %

	ЧСО 2017	КДУ 2015 (Росстат)	«Выборочное наблюдение поведенческих факторов, влияющих на состояние здоровья населения» 2013 (Росстат)	ЧСО 2015
Затруднились ответить	3,1	0,5	0,5	2,1

Распределение ответа «затрудняюсь ответить по возрастам в ЧСО-2015 и ЧСО – 2017 года показывает (Таблица 2.16), что в 2017 году увеличилась доля мужчин в возрасте 55 лет и старше, ответивших на данный вопрос утвердительно (на 2 п.п.). У женщин доля затруднившихся ответить на данный вопрос увеличилась во всех возрастах.

Таблица 2.16 – Распределение ответов на вопрос «Как бы вы в целом оценили состояние вашего здоровья – как хорошее, скорее хорошее, скорее плохое, плохое?» по ответу «затрудняюсь ответить» и по возрасту

	муж 18-24	муж 25-54	муж 55 и старше	жен 18-24	жен 25-54	жен 55 и старше
ЧСО-2017						
Затрудняюсь ответить	0,0	1,7	6,2	0,6	1,8	6,4
ЧСО-2015						
Затрудняюсь ответить	0,2	1,5	4,4	0,0	1,1	4,1

Вопрос о прохождении диспансеризации вызвал вопросы у мужчин 55 лет и старше, затруднившихся ответить – 1,2%. Так же доля затруднившихся ответить на вопросы «Что в первую очередь предпринимаете при возникновении проблем со здоровьем? (Выберите только один, наиболее типичный вариант)» - 2,2%, на вопрос «Вспомните, пожалуйста, когда вы начали курить? Сколько Вам было лет?» - 2,3%. На первый вопрос затруднились ответить мужчины 24-54 лет (3%) и 55 лет и старше (3%). Женщин, затруднившихся ответить в этих возрастах, - 2%.

По другим вопросам данного блока доля затруднившихся ответить очень мала. В целом, затруднения у респондентов вызвали вопросы о здоровье (самооценка, первые действия при заболевании и вопросы, связанные с памятью (когда Вы начали курить?). Доля затруднившихся ответить очень мала – не более 3% и не так критична.

В целом опрос ЧСО демонстрирует высокое качество сбора данных о доходах, материальном положении и жилищных условиях населения. Как уже было отмечено в предыдущей главе, значительная доля не ответов содержится в вопросе об общей площади жилища (17,1%), и компенсирующего эти значения вопроса о жилой площади, который мы задавали в прошлых раундах ЧСО, здесь нет (Таблица 2.17).

Таблица 2.17 – Доля респондентов, затруднившихся с ответом или отказавшихся отвечать на вопросы о доходах, жилье, имуществе, %

Формулировка вопроса	Доля 3/О или отказов, %
Вы живете в отдельной квартире, в доме или части дома с отдельным входом, в коммунальной квартире, в общежитии или где-то еще?	0,0
Сколько жилых комнат в вашей квартире / частном доме?	0,9

Формулировка вопроса	Доля 3/О или отказов, %
Какова общая площадь вашего жилья? (В коммунальной квартире учитывайте все подсобные площади, но не учитывайте жилые площади соседей)	17,1
Вы испытываете или не испытываете стесненность при проживании в этом жилом помещении?	0,7
Как бы вы оценили ваши жилищные условия – как отличные, хорошие, удовлетворительные, плохие или очень плохие?	0,4
Ваше жилье принадлежит вашей семье, государству, предприятию или это арендованное жилье?	0,7
Есть ли у вас или членов вашего домохозяйства (еще) жилье в собственности?	0,6
Есть ли у вас дача, в которой можно жить круглый год?	0,2
Холодильник, морозильник	0,2
Стиральная машина	0,2
Посудомоечная машина	0,2
Домашний компьютер или ноутбук (планшет)	0,3
Доступ к интернету, включая мобильный	0,5
В вашем домохозяйстве кто является основным кормильцем (зарабатывает/ получает больше других): вы, другой член семьи, или вы зарабатываете примерно поровну?	1,2
Скажите, пожалуйста, за последний месяц, сколько примерно денег получили все члены вашего домохозяйства, включая зарплаты, пенсии, пособия, стипендии, любые денежные поступления (нам нужно лишь приблизительное число)?	16,1
Скажите, пожалуйста, примерный совокупный доход вашего домохозяйства в месяц составляет 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 или более 100 т.р.?	7,8
Какая из оценок наиболее точно характеризует материальное положение вашей семьи, на что хватает денежных доходов семьи	1,5
Какая примерно часть суммарного дохода домохозяйства была потрачена на питание в прошлом месяце – менее трети, от трети до половины, примерно половина, от половины до двух третей или более двух третей?	11,3

Формулировка вопроса	Доля 3/О или отказов, %
Как вы думаете, как долго вы, ваше домохозяйство смогли бы жить так же, как вы живёте сейчас, только за счёт сбережений – два года и больше, около года, несколько месяцев, не больше месяца, не больше недели или ни одного дня?	6,7
Если сравнить доходы вашего домохозяйства и его расходы, скажите, как правило, у вашего домохозяйства остаются деньги, которые вы могли бы отложить, сберечь?	2,1
Уехать на неделю всей семьей в отпуск	1,2
Купить новую мебель, бытовые приборы	2,2
Купить новую одежду	2,2
Оплатить образование члену семьи	6,4
Можете ли вы, ваша семья позволить себе не реже, чем через день есть мясо, курицу, или рыбу?	0,9
Можете ли вы, ваша семья позволить себе не реже, чем раз в месяц приглашать друзей, родных на ужин к себе домой или в кафе?	1,4
Выплаты по ипотечному кредиту	0,3
Выплаты по потребительскому кредиту	0,5
Выплаты по микрозаймам (микрозайм - это заем суммы до 1 млн. руб. по ставке 1-3% в день, его могут выдать просто по паспорту)	0,5
Выплаты по долгам перед родственниками и знакомыми	0,2
Приходилось ли вам занимать деньги на еду или покупать продукты в долг за последние 12 месяцев?	0,3
Увеличилась или не увеличилась стоимость жилья, отопления, воды и других коммунальных услуг за последние 12 месяцев?	4,1
За последние 12 месяцев могли ли вы вовремя платить за жилье и коммунальные услуги, или задерживали оплату на один / два / три месяца и более?	0,7
За последние три года материальное положение вашей семьи улучшилось, ухудшилось или осталось без изменений?	0,6

Вопросы о размере доходов дополняют друг друга, и в итоге полностью без ответа на вопрос о душевом доходе семьи остается 4,4%, что крайне мало для выборочного обследования, тем более, проводимом в телефонном формате.

Вопрос об основном кормильце семьи не вызвал масштабных затруднений (1,2%), поэтому предложенная нами формулировка полностью оправдала себя и не требует корректировки. Однако краткий перечень закрытий «другое» в вопросе об основном кормильце (для похожих по смыслу ответов указано их количество) дает представление о том, какие варианты не вписались в предложенные нам закрытия «я сам(а)», «другой член семьи», «зарабатываем поровну». Респонденты дополнительно говорили следующее:

- все понемножку;
- две семьи у нас;
- каждый сам себя обеспечивает, ведем хозяйство отдельно, питаемся отдельно;
- когда сын работает – доходы отдельные; когда-нет – живем на мою пенсию;
- не знает доходов других членов семьи;
- нет постоянной работы, поэтому то я больше, то она;
- никто не работает, нет постоянного заработка, живем на пенсию по потере кормильца, родственники помогают.

Домашние хозяйства, которые затруднились ответить на вопрос о том, на что хватает их денежных доходов составили 1,5% выборки ЧСО, в том числе 2% затруднившихся с ответом среди сельского населения. Самые свежие данные ОБДХ (четвертый квартал 2016 г.) показывают такую же долю затруднившихся (1,3%), однако там доля затруднившихся с ответом на этот вопрос выше, наоборот, среди городского населения (1,6% против 0,3% жителей села).

Вопрос о доле расходов на питание вызвал значительные трудности – 11,2% затруднились выбрать среди предложенных нами вариантов закрытий. Часть домашних хозяйств, которые в предыдущем вопросе отметили, что им денег не хватает даже на еду, здесь указали довольно низкую долю расходов на питание, что может свидетельствовать либо о занижении оценки материального положения, либо о том, что по телефону респонденты не поняли предложенной им шкалы ответов. Данный вопрос требует дальнейшего методологического изучения.

В разделе о жилищных условиях интересным представляется краткий перечень закрытий «другое» при ответе на вопрос о виде жилья (если одинаковые ответы было даны несколько раз – указано их количество):

- в зимовье;
- в машине;
- в областном доме ветеранов;
- в офисе;
- вагончик – 3;
- во временке;
- во флигеле;
- где придется, где-то еще – 2;
- гостинка – 2;
- интернат;
- казарма, армия – 2;
- комната - студия в общежитии;
- комната в служебном помещении;
- молочный цех;
- монастырь;
- на работе;
- отель;
- пансионат – 3;
- секционка;
- служебное помещение;
- снимает комнату в отдельной квартире – 12;
- съемное не жилое помещение.

Вопрос о принадлежности жилья в части случаев мог был быть воспринят как уточнение отдельная это квартира или нет. Например, когда респондент отвечает, что живет в казарме, в армии и при этом отмечает, что это жилье принадлежит его семье – а не государству, как должно было бы быть отмечено – такой диссонанс является подтверждением наших догадок.

Относительно площади жилья и количества комнат получились несколько странные ответы у тех, кто живет в коммунальной квартире. Сначала мы спросили у них количество комнат в квартире, а затем попросили назвать площадь жилья только их домашнего хозяйства, не учитывая площадь жилья соседей. В результате были получены трехкомнатные коммунальные квартиры площадью 18 кв. м., в которых живут небольшие семьи и испытывают большую стесненность. Также есть вопросы к

условиям проживания в общежитиях, встречается ряд опечаток в массиве. Все эти нюансы будут проработаны на следующем этапе исследования.

В части перечисленных случаев указано на наличие дачного или садового участка, земли около дома, хозяйства – 516 кейсов или 5,4% выборки. В другой части ответов респонденты сказали о наличии жилья – квартиры, дома, части коммунальной квартиры – 646 кейсов или 6,7% выборки. К сожалению, в большинстве ситуаций мы не знаем, шла ли речь об основном или о дополнительном жилище домашнего хозяйства. Пересечение, когда рассказано и про землю и про жилье имеет место в 99 случаев (1% выборки). В итоге ручной переклассификации количество ответов другое на вопрос о земле сократилось с 1144 до 81 (с 11,9 до 0,8% выборки).

В рамках обследования «Человек, Семья, Общество» респондентам задавались вопросы об их социально-экономическом положении. В данном разделе будет проведен анализ вопросов, вызвавших наибольшие затруднения с ответом, а также будет проведено сравнение уровня отказов и затруднений с ответами по соответствующим вопросам в предыдущей волне обследования, проведенной в 2015 году.

Учитывая, что формулировки вопросов в обеих волнах практически не менялись, можно говорить о том, что сравнение будет наиболее точным. Тем не менее, стоит отметить, что, если в дальнейшем анализе по некоторым вопросам будет проведено сравнение только с одним из двух обследований 2015 года, это будет означать, что в опроснике другого обследования при ответе на данный вопрос не предусматривался вариант ответа «Затрудняюсь ответить».

В целом результаты опроса показали низкий уровень отказов от ответов в данном блоке по абсолютному большинству заданных вопросов. В качестве примера можно привести вопрос о наивысшем полученном уровне образования «Какой у вас самый высокий уровень образования, по которому вы получили аттестат, свидетельство, диплом?», на который в рамках ЧСО-2017 затруднились ответить только 0,2%, что является закономерным, поскольку в опросах 2015 года (телефонном и с использованием планшета) доли отказа ответов на данный вопрос оказались также крайне низки (0,2% и 0,1% соответственно).

В блоке вопросов, характеризующих занятость, практически не наблюдается отказов от ответа на вопрос об основном занятии респондентов в настоящее время «В настоящее время вы работаете, учитесь, на пенсии, находитесь в отпуске по уходу за ребенком или (временно) не работаете?» - на него отказались ответить менее 0,1%

опрошенных. Такие же результаты наблюдались при ответе на аналогичный вопрос в телефонном опросе 2015 года, и, хотя отказ от ответов в опросе с использованием планшета был несколько выше (0,2%), он все равно оказался незначительным.

К остальным вопросам, не вызвавшим особых проблем у опрошенных, относится (как по результатам опроса 2017 года, так и по данным двух опросов 2015 года) вопрос о наличии подработки для пополнения семейного дохода или по другим причинам. На него затруднились ответить 0,1% опрошенных из общей выборки и 0,2% от отвечавших на вопрос в рамках ЧСО-2017 году. В 2015 году эти доли составили, соответственно 0,1% и 0,4% для телефонного опроса.

Вопрос «В настоящий момент ищете ли вы работу или пытаетесь организовать собственное дело?» также не вызвал особых затруднений. По результатам ЧСО-2017, на него не смогли ответить 0,1% от всех опрошенных и 0,6% от отвечавших на вопрос, а по данным телефонного опросника 2015 года эта доля была несколько выше, соответственно, 0,3% и 1,4%.

В отношении двух вопросов «Хотели бы вы иметь оплачиваемую работу?» и «Как давно вы без работы – меньше месяца, несколько месяцев, около полугода, год и более?» данные ЧСО-2017 показали одинаково низкие результаты по отказам ответов (Таблица 2.18). Различия с обоими опросами предыдущей волны обследования являются незначительными.

Таблица 2.18 – Доля отказов при ответе на вопросы о желании иметь оплачиваемую работу и о длительности отсутствия работы, %

	Отказы в % ко всей выборке	Отказы в % к отвечавшим на вопрос
	Вопрос о желании иметь оплачиваемую работу	
ЧСО-2017	0,5	1,3
ЧСО-2015 (телефонный опрос)	0,6	2
	Вопрос о длительности периода, в течение которого респонденты не имели работы	
ЧСО-2017	0,5	1,3
ЧСО-2015 (телефонный опрос)	0,2	0,8
ЧСО-2015 (опрос с использованием планшета)	0,2	0,7

Несколько больше осложнений вызвал вопрос «Если бы вам предложили подходящую работу, смогли бы вы приступить к ней в течение 2-х недель?» На него смогли ответить 3% ответивших на вопрос в рамках ЧСО-2017 (0,7% от выборки), что соответствует результатам предыдущей волны обследования - 0,8% от выборки и 4,1% от респондентов телефонного опроса и, соответственно, 0,8% и 3,5% по результатам опроса с использованием планшета.

Вопрос, который не задавался в предыдущем обследовании «Вы работаете на государственном или негосударственном предприятии (организации)?» вызвал затруднение у 1,6% всех опрошенных (3,8% отвечавших на вопрос).

Один из вопросов, на которые респонденты затруднялись ответить чаще всего – это субъективный вопрос «Как вы полагаете, в ближайшие 5 лет ваша карьера улучшится, ухудшится или останется без изменений?». На него не смогли дать ответ 5,5% всех респондентов (13,1% ответивших на вопрос) по данным ЧСО-2017. Доля отказов ответа на данный вопрос была также высока и в рамках ЧСО-2015 – соответственно 6,9% и 9,6% в телефонном опросе и 7% и 10,5% в опросе с использованием планшета.

Наконец, вопросы, вызывающие наибольшие осложнения в данном блоке – это вопросы о заработной плате. Традиционно, отказ ответов на эти вопросы наиболее велик. Так, в 2017 году на вопрос о размере заработной платы отказались отвечать 8,3% всех респондентов (13,3% от тех, кому задавался вопрос), что соответствует данным 2015 года – соответственно 9,1% и 12,8% по данным телефонного опроса и 9,1% и 13,7% по данным опроса с планшетом.

Исходя из всего вышесказанного можно отметить, что абсолютное большинство вопросов об уровне образования и занятости не вызвали затруднения у респондентов, что подтверждается результатами предыдущей волны обследования. Единственные вопросы, вызывающие некоторые проблемы – это субъективный вопрос о развитии карьеры, а также вопросы о размере заработной платы.

Собранные в телефонном опросе ЧСО данные имеют высокое качество. Пропущенных ответов в целом мало за исключением вопроса о том, какая часть доходов тратится на еду, и площади жилья – на них не ответило более 10% опрашиваемых. Третья обнаруженная нами проблема – вопрос о наличии земли. Здесь в качестве ответов «другое» представлены фразы респондентов о дачах, земле около дома, хозяйстве и даже вторых квартирах. С помощью ручной классификации эти ответы удалось сгруппировать в смысловые категории, относящиеся к жилью или к

земле, саду, даче. В дальнейшем формулировка данного вопроса требует корректировки.

2.1. Оперативный контроль работы интервьюеров

С первого дня проведения опроса проводился оперативный контроль работы интервьюеров. Каждый день на протяжении первой недели опроса исследователями прослушивались аудиозаписи разговоров с респондентами, делались пометки об ошибках и неточностях в интервью. Мониторинг проводили три научных сотрудника ИнСАП РАНХиГС, каждый прослушивал ежедневно в среднем 3-4 интервью. Несмотря на сложность и большой объем анкеты, грубых ошибок и нарушений у интервьюеров во время оперативного контроля выявлено не было. Основные претензии предъявлялись манере говорить, если интервьюер начинал нервничать, торопиться и комкать слова. Существенных сбоев, например, когда интервьюер ставил ответ от себя или даже имитировал разговор, обнаружено не было. Анализ оценочной таблицы позволяет воспроизвести представление исследователей о хороших и плохих интервьюерах, приятных и сложных респондентах, их качествах и удачных или неудачных интервью в целом. В чем же состоят эти качества?

Профессиональные качества хорошего интервьюера:

- Интервьюер вовремя и корректно реагирует на заминки и затруднения респондента, быстро отмечает ответы и переходит к следующему вопросу.
- Интервьюер повторяет вопрос так, как он зафиксирован в анкете, и ориентирует на указанные в анкете закрытия.
- Интервьюер правильно расставляет акценты на словах в сложных для восприятия вопросах.
- Интервьюер задает вопросы быстро, четко.
- Интервьюер делает паузы в нужных местах, не торопится, не суетится.
- У интервьюера приятный, живой, участливый голос, который способен приободрить медлительного, не очень заинтересованного в интервью респондента, поощряя его на разговор. Или, напротив, успокоить, позитивно настроить нервного, раздражительного собеседника.
- Интервьюер держится спокойно и свободно, но не фамильярно.
- Интервьюер подстраивается под ситуацию респондента, ослабляя связь, где необходимо (например, позволяет отвлечься на сторонний звонок), но деликатно и ненавязчиво удерживает респондента, когда тот пытается раньше времени завершить разговор.

- Интервьюер аккуратно возвращает респондента, отвлекшегося на собственные рассуждения, к ситуации опроса, к сути вопроса
- Интервьюер внимателен, вежлив, всегда обращается к респонденту по имени.
- Интервьюер участливо реагирует на ответы респондента, тем самым поддерживая коммуникативную связь.
- Интервьюер помнит прежние ответы респондента и зачитывает последующие формулировки вопросов в соответствии с уже имеющейся информацией.
- Интервьюер спокойно ожидает ответ затруднившегося респондента, вежливо предлагает сделать выбор в пользу наиболее подходящего варианта.
- В случае, когда респондент не подходит по квоте, вежливо извиняется и прощается.
- Интервьюер ведет разговор в гибком стиле, не перебарщивая со стандартизацией. Где нужно, интервьюер, не стеснясь, уточняет ответы, дает пояснения и комментарии по вопросам.
- Интервьюер говорит открыто, четко объясняет, зачем и кто проводит опрос, сколько времени он займет.
- Интервьюер в целом держит разговор под контролем, в состоянии поправить коммуникативную ситуацию, когда возникают небольшие сложности, не боится экспромтов.
- Интервьюер работает на опережение, чтобы сгладить возможное недопонимание. Например, говорит о том, что «некоторые вопросы могут повторяться».
- Интервьюер доброжелательно прощается.

Профессиональные качества плохого интервьюера:

- Интервьюер имеет плохую дикцию, запинаясь, путает слова, оговаривается, проглатывает окончание фраз.
- Интервьюер суетится, без лишней надобности повторяет вопрос в собственном изложении.
- Интервьюер слишком торопится, у него сбивается дыхание, что приводит к путанице и сбоям.
- Второпях интервьюер не зачитывает список закрытий до конца.

- Интервьюер говорит слишком медленно, с трудом зачитывает формулировки вопросов, сбивается, поэтому складывается впечатление, что он плохо знаком с анкетой.
- Если респондент не хочет отвечать на какой-то вопрос, предлагает написать «хоть что-то» вместо того, чтобы поставить «9» - отказ от ответа. В такой ситуации есть риск, что респондент скажет неправду, и результаты сместятся.
- При неоднозначном ответе интервьюер не проясняет его, переходит к следующему вопросу.
- Интервьюер не замечает фактологических ошибок, несоответствий в ответах.
- Интервьюер неправильно интерпретирует ответ респондента и некорректно указывает закрытие.
- Интервьюер не чувствует ситуацию респондента. Если он говорит, что торопится, говорит все равно медленно и неспешно фиксирует ответы, чем раздражает респондента.
- Интервьюер зачитывает вопросы без вопросительной интонации, сухо, словно утверждения. Редко как-то реагирует на ответы и реплики респондента.
- Интервьюер грубит или фамильярничаёт с респондентом.
- Интервьюер не прикладывает никаких усилий к тому, чтобы удержать респондента, который хочет раньше времени завершить разговор.
- Интервьюер не зачитывает варианты закрытия, которые, на его взгляд, не подходят респонденту.
- Интервьюер зачитывает формулировки вопросов без соответствия с тем, что известно о респонденте. Это, в частности, касается ситуации, когда респондент живет один, а вопрос задается о членах домохозяйства. Во-первых, такая формулировка может смутить интервьюера, он будет думать, что речь о семье в целом. Во-вторых, она сигнализирует респонденту о том, что его слова не услышаны собеседником, не принимаются во внимание и не учитываются.
- Интервьюер не понимает, как действовать в нетиповых ситуациях – малейшие затруднения в связи с ответами респондента вызывают у него трудности, задержки. Интервьюер опасается попадания в такие ситуации, где требуется действовать за пределами скрипта анкеты. Боится переспрашивать.
- Интервьюер самостоятельно переформулирует вопросы.
- Интервьюер опережает ответ респондента, фактически говорит за него.

- Интервьюер пропускает некоторые вопросы.

Представление «приятного» респондента:

- Респондент внимательно слушает вопросы, легко улавливает их смысл и быстро отвечает, не переспрашивает.
- Респондент не отвечает долго и пространно, не растекается мыслью по древу.
- При необходимости отвлечься на другой звонок или шум, респондент возвращается к интервьюеру, не вешает трубку.
- Респондент в меру разговорчив, открыт, с понимаем относится к ситуации опроса, иногда шутит, но не фамильярен.

Представление «сложного» респондента:

- Респондент долго размышляет вслух о вещах, не относящихся к сути вопроса.
- Респондент демонстративно пренебрегает предлагаемым закрытием, настаивает на своем варианте ответа.
- Респондент долго и медленно отвечает на вопросы, часто затрудняется, не может определить с одним ответом.
- Респондент раздражительный. Возмущается на формулировки вопросов и на саму ситуацию опроса.
- Респондент путается в фактах или даже специально лукавит.
- Респондент фамильярничаёт, затягивает разговор.

Удачное интервью:

- Не создается впечатление «холодного» опроса.
- Разговор проходит ровно, без сбоев и затруднений.
- Если возникают сбои и затруднения, то они успешно устраняются интервьюером.
- Динамичный, незатянутый разговор.
- Хорошая эмоциональная атмосфера разговора и взаимный интерес участников.

Неудачное интервью:

- Создается впечатление «холодного» опроса.
- Атмосфера нервная, напряженная.
- Постоянно возникают сбои и недопонимания, которые никак не разрешаются.

- Разговор чрезмерно затянут.

2.2 Коммуникативные сбои в интервью и способы их преодоления

Оперативный контроль показал, что в некоторых интервью возникали коммуникативные сбои. Причины сбоев в данном случае вполне стандартные для массовых опросов населения:

1. Недопонимание самого вопроса или основных понятий респондентом.
2. Нежелание делиться информацией, например, о деньгах.
3. Неудобная ситуация, в которой происходит разговор (респондент на работе или должен куда-то идти) или продолжительность разговора, утомляющая респондента.
4. Необходимость следовать стандартизированной анкете вопреки «здравому смыслу»
5. Неучтенная предыдущая информация о респонденте
6. Пролонгированное информированное согласие
7. Выход из стандартизации интервьюера, меняющий итоговый ответ респондента

Приведем в качестве примеров для каждого из пунктов выдержки из некоторых интервью.

1. *Недопонимание самого вопроса или основных понятий респондентом.*

1.1 Женщина, 69 лет

00:29:34

И: Как давно вы без работы – меньше месяца, несколько месяцев, около полугода, год и более?

Р: Ну, без работы сказать не приходится. Вот «голландку» топить два раза в день или раз в день – это уже больше двух часов. Вот сегодня выходила, у меня загорожено перед домом, [неразборчиво] траву сухую, немножко, что смогла. И то... вот. К дочери сходила, там побывала.

И: Анна Ивановна, под работой подразумевается трудоустройство, работа по...

Р: Нет, такая работа, чтобы я трудоустраивалась, это только еще до инвалидности.

И: Больше года, да?

Р: До 80-го года... <...>.

1.2 Женщина, 69 лет

00:37:12

И: С речью, выражением, формулированием мыслей... есть или нет?

Р: Ну, вот, разговаривать с людьми мне трудно. Потому что я ничего недопонимаю, я о чем буду говорить? Делать я ничего не делаю, тоже мне о работе че-то... нечего говорить. Так что мне разговаривать... Ну вот, в церковь я хожу. Вернее, я сейчас не хожу, потому что... пока «голландку» истопишь, а все-таки весной как-то ухудшается здоровье. Вот «голландку» не буду топить, потом... там надо километр идти. Пока в церкви пробуду, там, ну, я сижу в основном... Вот. И это, уже идти совсем трудно, и дома я уже не могу че-то сделать. Отдыхаю.

И: Ну, вот, сформулировать, высказать и сформулировать мысль вы можете?

Р: Ну в смысле каком?

И: Нуу... у вас есть проблемы с речью, выражением, формулированием мыслей?

Р: Ну с речью вы вот чувствуете, что нормально я разговариваю, даже у меня зубов нет...

И: Угу.

1.3 Женщина, 69 лет

00:08:20

И: В вашем домохозяйстве кто является основным кормильцем, кто зарабатывает больше других: вы, ваш сын, или у вас поровну, примерно одинаково?

Р: Мы, мы примерно одинаково, у нас нет разделения...

И: Нет, а...

Р: У нас общий бюд...

И: А кто зарабатывает... Нет, ваша пенсия больше, чем его зарплата, или у вас примерно одинаково?

Р: Нету, у него побольше, конечно, немного, это самое... Но бюджет один.

2. *Нежелание делиться деликатной информацией.*

2.1 Мужчина, 63 года

00:05:47

И: Скажите, пожалуйста, за последний месяц сколько примерно денег получили все члены вашего домохозяйства, включая зарплаты, пенсии, пособия, стипендии...

Р: Это секрет.

И: Примерная сумма, общая?

Р: Секрет.

И: Скажите, пожалуйста, примерный совокупный доход вашего домохозяйства в месяц составляет...

Р: Секрет.

И: Подождите. Варианты хоть слушайте, Петр. Примерно 10 тысяч, примерно 20 тысяч, примерно 30 тысяч, примерно 40 тысяч, примерно 50 тысяч, примерно 60 тысяч... Что отметить мне?

Р: Ну, 20.

И: 20. Угу.

2.2 Женщина, 44 года

00:03:11

И: Скажите, пожалуйста, дети – мальчики, девочки?

Р: И мальчик, и девочка.

И: Хорошо, давайте месяц и год рождения...

Р: Аа... А вообще это вот зачем?

И: Ну, это вот такие вопросы. Ну, вообще, как бы цель опроса – изучение образа жизни разных категорий и слоев населения, молодежи, людей среднего возраста, пожилых, работающих, неработающих, семей с детьми и других групп населения.

Р: Угу. И кому это надо?

И: Это надо вот... некоммерческая организация занимается научно-исследовательской деятельностью.

Р: (молчит)

И: Алло?

Р: Да, да, я слушаю...

И: Вы мне...?

Р: По поводу дочери, да?

И: Да.

2.3 Женщина, 54 года

00:03:50

И: Вы сказали, что проживаете с супругом. Состоите ли Вы с ним в зарегистрированном браке?

Р: Естественно.

И: Когда вы зарегистрировали этот брак, в каком году, какое было время года?

Р: О Боже мой, а зачем это нужно, я не могу понять.

И: Вопросы.

Р: В 87 году зарегистрирован у нас брак.

И: Цель опроса у нас – изучить образ жизни разных категорий, слоев населения, молодежи, людей среднего возраста и пожилых.

Р: Ну, а для чего вот, когда брак зарегистрирован? Я не пойму вот это вот, к чему относится...

И: Я вам говорю, цель опроса... Эти все данные будут обрабатываться в обобщенном виде.

Р: (Вздыхает) Ага, хорошо.

И: Опрос проводит Российская академия народного хозяйства и государственной службы РАНХиГС по заказу Правительства Российской Федерации.

Р: Угу.

3. Неудобная ситуация, в которой происходит разговор (респондент на работе или должен куда-то идти) или продолжительность разговора, утомляющая респондента.

3.1 Женщина, 45 лет

00:09:01

Р: Там еще много, девушка? (Смеется)

И: Вам не очень удобно говорить?

Р: Угу. Ну, я не ожидала такого большого объема. Это мы сколько процентов прошли?

И: Так... Чуть меньше половины, ну, ближе к половине.

Р: Ой, как много!

И: Скажите, может, когда можно вам перезвонить? Будет ли у вас время сегодня...?

Р: Я завтра уезжаю в командировку.

И: Угу. Сегодня позже можно или сейчас закончим?

Р: Давайте закончим.

4. Необходимость следовать стандартизированной анкете вопреки «здравому смыслу»

4.1 Мужчина, 65 лет

00:19:28

И: Как давно вы без работы – меньше месяца, несколько месяцев, около полугода, год и более?

Р: 15 лет.

И: Мм... год и более... Год и более?

Р: Я говорю, 15 лет я как на пенсии. Я с 50 на пенсии.

И: У нас варианты ответов, Александр Иванович, меньше месяца, несколько месяцев, около полугода, год и более.

Р: Более.

И: Угу.

5. Неучтенная предыдущая информация о респонденте

5.1 Мужчина, 65 лет. Респондент говорил, что на пенсии с 50 лет и не подрабатывал на прошлой неделе.

00:22:08

И: Получали травмы на работе – да, нет? [после употребления спиртного]

Р: Да.

И: А... после употребления спиртного.

Р: А, это нет. У нас сухой закон на работе.

6. Пролонгированное информированное согласие

6.1 Женщина, 69 лет

00:51:21

И: Анна Ивановна, спасибо вам большое за участие в нашем опросе. Запишите, пожалуйста, себе, а то вдруг потом у вас возникнут вопросы, кто это проводил, кто это вас выспрашивал такие вопросы. Запишите. Российская академия народного хозяйства и госслужбы. У нас есть сайт. Запишите.

Р: Угу. Давайте запишу я... Российская... так, сейчас... Ро-сий-с-кая... Академия?

И: Да, академия...

Р: Российская а-ка-де-ми-я... Российская академия...

И: Народного хозяйства и госслужбы.

Р: На-род-но-го хозяйст-ва... Народного хозяйства, а потом?

И: И госслужбы. У нас есть сайт. Вводите вот это вот название, которое я вам дала, и там увидите...

Р: Ага, сейчас, запишу... Гос-службы.

И: В интернет вводите вот это название, и там выдастся сайт наш.

Р: Ага.

7. Выход из стандартизации интервьюера, меняющий итоговый ответ респондента

7.1 Мужчина, 65 лет

00:08:24

И: Скажите, пожалуйста, какие источники существования имеются у вашего домохозяйства – работа, подсобное хозяйство, пенсия, пособия/стипендия, помощь других лиц (алименты и пр.) Или какие-то другие источники?

Р: Ну, как, пенсия.

И: Пенсия. Работает кто-нибудь?

Р: Жена работает. Дочка работает.

И: Угу, что-то еще, может быть, хотите добавить?

Р: Да нет.

Заключение

В апреле 2017 года была успешно проведена третья волна обследования «Человек, семья, общество», телефонный опрос охватил более 9,5 тысяч респондентов из всех регионов России. Телефонный опрос проведен с соблюдением

международных требований по организации выборочного исследования с использованием случайной генерации номеров. Выполнены основные условия организации качественного массового опроса.

Полевой этап обследования прошел в соответствии с запланированными сроками благодаря профессионализму интервьюеров из четырех звонковых центров, с которыми Институт социального анализа и прогнозирования сотрудничает уже не первый год. Уровень сотрудничества респондентов и качества ответов был достаточно высоким для такого сложного и сенситивного вопросного инструментария. Реализация оперативного аудита телефонного опроса позволила существенно снизить ошибки измерения и нейтрализовать эффект интервьюера уже на этапе сбора информации. Разработана процедура контроля и ремонта выборочного исследования, представлены стандарты контроля качества работы звонковых центров и работающих в них интервьюеров. Согласно рассчитанным по методике AAPOR коэффициентам достижимости уровень сотрудничества находится в пределах норм для телефонных опросов населения. Коэффициент кооперации оказался чуть ниже нормы: 16,3% при норме 20-30%. Это может быть связано с высокой сложностью и длительностью вопросного инструментария. Проведенное обследование достаточно хорошо репрезентирует генеральную совокупность по поло-возрастной структуре населения. Традиционно массив данных взвешивается по вероятности отбора телефонного номера, полу и возрасту с тем, чтобы наиболее адекватно оценивать риски попадания респондентов в выборку.