

Рибалко Т. В., Харченко Н. М.

## КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ РОБОТИ ОПИТУВАЛЬНОЇ МЕРЕЖІ ІНТЕРВ'ЮЕРІВ

*Статтю присвячено проблемі організації та реалізації контролю якості роботи опитувальної мережі інтерв'юерів у ході проведення соціологічних і маркетингових досліджень. Розглядається питання місця та значення системи контролю якості роботи інтерв'юерів на польовому етапі реалізації дослідження, висвітлюються можливі стратегії розгортання контролю та методи запобігання і виявлення фальсифікацій, які допускають інтерв'юери під час проведення дослідження.*

Польовий етап у структурі емпіричного соціологічного дослідження займає ключове місце, у той самий час у вітчизняній спеціалізованій літературі практично відсутні публікації на цю тему. Робота щодо систематизації досвіду організації і проведення польових досліджень акумулюється в дослідницьких компаніях, які створюють власні інструкції для організаторів польової роботи й інтерв'юерів. У такий спосіб фіксується й акумулюється досвід організації роботи інтерв'юерів. З різних етапів організації польової роботи найменше обговорюється етап контролю за якістю роботи інтерв'юерів. З одного боку, дослідницькі компанії не афішують методики контролю, щоб вони не стали відомі несумлінним інтерв'юерам, з іншого боку, активне обговорення проблем фальсифікацій власних даних може зашкодити репутації дослідницької організації. Ми дотримуємося іншої думки і вважаємо, що обмін досвідом і результатами методичних експериментів буде дуже корисним як для соціологів, що вже тривалий час працюють, так і для новачків.

Кожен дослідницький інститут чи фірма, які займаються збором первинної соціологічної інформації шляхом експлуатації опитувальних мереж інтерв'юерів, тією чи іншою мірою стикаються з проблемою забезпечення якості інформації, що збирається. Опустивши превентивні заходи, які доцільно застосовувати на етапі підготовки дослідження, ми з упевненістю можемо стверджувати, що саме контроль якості роботи інтерв'юерів є потужним механізмом, який до-

зволяє якщо не забезпечити максимально можливу якість інформації, що збирається, то принаймні значно підвищити її якість.

Не секрет, що в кожній професійній дослідницькій групі існує своя (науково обґрунтована) методологія збору первинної інформації. Основним концептом розробленої методології є стандарти відбору й опитування респондентів, що «покликані» забезпечити визначену якість інформації, що збирається. Тому головним завданням контролю є перевірка дотримання таких стандартів, фіксація відхилень від стандартів і застосування адекватних прийомів усунення виявлених відхилень. Крім основної функції, а саме - забезпечення якості інформації, що збирається, дані, отримані в ході реалізації всіх напрямків контролю, слугують базою для підготовки процесу навчання і коригування роботи опитувальної мережі.

Для поглиблення вивчення проблеми контролю якості роботи опитувальної мережі виділимо і розглянемо взаємозалежні напрямки контролю якості інформації, що збирається<sup>1</sup>:

- польовий контроль роботи інтерв'юерів;
- аналіз опитувального інструментарію (заповнених опитувальників і додаткових польових документів);
- аналіз введеного в комп'ютер масиву даних.

Перелічені напрямки тісно переплетені між собою, і не видається можливим застосовувати їх на практиці як окремі й непересічні етапи контролю.

Польовий контроль є найбільш поширеним у дослідницькому середовищі напрямком конт-

<sup>1</sup> Тут необхідно зробити ремарку про те, що характеристики контролю якості інформації в цілому і польового контролю зокрема варіюються залежно від того, яким методом — якісним чи кількісним — проводився збір інформації. Ми зосередимося на характеристиках контролю роботи інтерв'юерів для тих випадків, коли в ході опитування застосовуються кількісні методи.

ролю якості інформації, що збирається. Відмінною рисою польового контролю є контакт (очний чи заочний) з респондентом. Якщо говорити про суть польового контролю, то вона в основному зводиться до: (а) перевірки (верифікації) професійності й точності роботи інтерв'юерів у ході відбору (і рідше - опитування) респондентів; (б) фіксації фактів фальсифікації опитування; і (в) уточнення прогалин та пропусків в інформації, виявлених на інших напрямках контролю якості інформації.

Одним із ключових понять польового контролю є визначення фальсифікації даних. Під фальсифікацією ми будемо розуміти свідоме порушення правил проведення інтерв'ю й інструкцій інтерв'юера, що приховується інтерв'юером і може негативно впливати на якість даних.

Фальсифікація включає:

- повну фальсифікацію даних опитування, тобто надання даних про опитування людини, з якою інтерв'юер ніколи не контактував, а заповнив опитувальник самостійно;
- маніпуляцію правилами відбору, в результаті якої інтерв'юер опитує легкодоступних респондентів, щоб не докладати додаткових зусиль до пошуку й одержання згоди на проведення інтерв'ю;
- відсутність повторних відвідувань, у результаті чого респондентам, відсутнім у момент візиту інтерв'юера, приписується статус важкодоступних;
- заповнення кодами «відмова», «важко сказати» відповідей на запитання, що залишилися незаповненими в процесі інтерв'ю;
- свідому фальсифікацію відповіді в запитанні-фільтрі, що призводить до пропуску великих блоків запитань;
- несанкціонований пропуск запитань, коли інтерв'юер ставить тільки частину запитань, а відповіді на незадані запитання фальсифікує, або навмисні виправлення в анкеті, щоб представити роботу інтерв'юера кращою, ніж вона є;
- перефразування запитань, коли інтерв'юер пропускає на свій розсуд слова в запитанні, переказує запитання своїми словами, інтерпретує зміст запитання тощо.

На жаль, досить складно оцінити, який саме вид фальсифікації є найбільш поширеним, важко

встановлюваним і завдає найбільшої шкоди якості даних.

Ми зацікавилися тим, як співробітники компаній, що займаються соціологічними дослідженнями<sup>2</sup>, оцінюють процес контролю й обсяг фальсифікації інформації, отриманої на польовому етапі дослідження. У ході експертного опитування ми встановили, що найчастіше, на думку експертів, дані фальсифікуються в ході «контактних» опитувань (див. табл. 1), коли інтерв'юер вступає в комунікацію з респондентом (особисте інтерв'ю, телефонні опитування, роздавально-анкетування).

Таблиця 1. Розподіл відповідей на запитання «При застосуванні яких методів дослідження інтерв'юери найчастіше фальсифікують дані?», %

Особисте інтерв'ю за місцем проживання	29,8
Особисте інтерв'ю за місцем роботи	9,6
Особисте інтерв'ю у місці події	28,8
Телефонні опитування	22,1
Роздаткове анкетування	23,1
Аудит торговельних закладів	14,4
Споживчі панелі	7,7
Важко сказати, інша відповідь	25
Усього	160,5 <sup>3</sup>

Серед методів контролю, які практикують вітчизняні дослідницькі компанії, найбільш оптимальними були визнані повторне відвідування опитаного респондента контролером, а також присутність контролера під час проведення інтерв'ю (див. табл. 2). Найменш ефективними експерти визнали поштовий контроль за адресами опитаних респондентів.

Таблиця 2. Розподіл відповідей експертів на запитання «Який з цих методів, на Вашу думку, є найбільш оптимальним (з огляду на матеріальні, часові й людські ресурси) для виявлення помилок, яких припустилися інтерв'юери?», %

Відвідування респондента контролером	32,7
Присутність контролера під час проведення інтерв'ю	21,2
Використання контрольних карток	18,3
Контрольні запитання респонденту по телефону	15,4
Поштовий контроль за адресами респондентів	8,7
Інше	3,8
Усього	100

<sup>2</sup> В опитуванні брали участь інтерв'юери, супервізори регіональних та загальнонаціональних опитувальних мереж, провідні спеціалісти та керівники українських організацій, що регулярно проводять масові соціологічні опитування.

<sup>3</sup> Сума відсотків більша ніж 100, оскільки допускалось кілька відповідей.

Більшість експертів вважають, що порочна практика фальсифікації даних не обговорюється серед інтерв'юерів. Так, 40 % учасників експертного опитування впевнені, що якщо інтерв'юер і фальсифікує дані, то він не поширює інформацію про це у своєму професійному колі.

**Таблиця 3. Розподіл відповідей на запитання «Як Ви вважаєте, чи діляться інтерв'юери між собою досвідом фальсифікації даних (як порушити правила й уникнути покарання), - і якщо діляться, то наскільки поширене це явище?», %**

Не діляться таким досвідом	39,4
Це досить рідкісне явище	29,8
Це рідкісне явище, але одиничним його не назвеш	8,7
Це часте явище	2,9
Це дуже поширене явище масового характеру	0
Важко відповісти	19,2
Усього	100

Більшість експертів сходяться на думці, що навіть якщо трапляються випадки фальсифікації даних, то сучасні методики контролю дозволяють їх виявити і виключити фальсифіковану інформацію з даних, що аналізуються.

**Таблиця 4. Розподіл відповідей на запитання «Згодні чи не згодні Ви з твердженням: фальсифікують дані тією чи іншою мірою всі інтерв'юери, але деякі з них роблять це настільки мистецьки, що встановити факт фальсифікації неможливо», %**

Цілком згодні	3,8
Скоріше згодні	11,5
Важко сказати напевно	22,1
Скоріше не згодні	31,7
Цілком не згодні	30,8

Щоб продовжити розмову про організацію польового контролю, необхідно зафіксувати такі поняття, що з ним пов'язані:

**Цикл контролю** - період часу, протягом якого мають бути проконтрольовані всі залучені до роботи інтерв'юери.

**Хвиля контролю** - складовий елемент, частина циклу (цикл складається з кількох хвиль, які найкраще прив'язати до періодичності проведення досліджень).

**Контрольна група** - кількість інтерв'юерів, що брали участь у дослідженні, роботу яких необхідно проконтролювати в ході певної хвили контролю.

**Відсоток контролю** - кількість опитаних інтерв'юерами «одиниць», факт опитування яких

необхідно проконтролювати (наприклад, 10 % опитаних респондентів або домогосподарств).

У дискусіях про польовий контроль вітчизняні дослідники і фахівці, пов'язані зі сферою збору інформації, найчастіше говорять про такі дві «крайні» стратегії проведення польового контролю:

**Стратегія 1** - кожного разу контролювати абсолютно всіх інтерв'юерів, що брали участь у проекті, при цьому перевіряти факт опитування всіх респондентів по кожному з інтерв'юерів (якщо використати окреслені вище поняття, то цикл контролю складається з однієї хвили, й контрольна група, як і відсоток контролю, містить абсолютно всі «елементи», тобто всіх задіяних інтерв'юерів і всіх опитаних респондентів). У даному випадку ми можемо говорити про тотальний контроль, що на перший погляд (але тільки на перший!) дає стовідсотковий результат.

**Стратегія 2** — розділити всю сукупність інтерв'юерів на групи (критерієм угруповання може виступати територіальне розміщення інтерв'юерів під час опитування) і в ході кожної хвили контролювати тільки одну-дві групи інтерв'юерів, визначаючи при цьому відсоток контролю (тобто кількість опитаних респондентів по кожному з інтерв'юерів). Таким чином, цикл контролю розбивається на кілька хвиль, тобто абсолютно всіх інтерв'юерів ми можемо проконтролювати лише в ході кількох етапів контролю (кажучи простіше, протягом кількох досліджень).

Стратегія 1 має сенс, коли: (а) група інтерв'юерів нечисленна, і кількість опитаних респондентів не перевищує 500; (б) у розпорядженні дослідників є необмежені часові, матеріальні й людські ресурси; (в) опитувальна мережа використовується разово (тобто ця мережа не буде залучатися в подальших дослідженнях або це дослідження було єдиним). Один з найбільш нездоланих, на наш погляд, недоліків стратегії 1 виявляється саме в обмеженості часових ресурсів, оскільки найважливішою характеристикою контролю є його *оперативність*. Як відомо, з часом людям властиво забувати інформацію, якою вони поділилися з інтерв'юером. З огляду на цей факт контроль має проводитися, що називається, «по гарячих слідах». У випадку ж, коли опитувальна мережа нараховує сотню (і більше) інтерв'юерів, кожен з яких опитав хоча б 10 респондентів, є серйозні підстави для сумніву в оперативності контролю та якості його даних. У ситуації, коли опитувальна мережа досить численна, обсяг вибірки перевищує 500 респон-

дентів, а опитувальна мережа використовується постійно - найбільш продуктивним рішенням буде використання стратегії 2.

Крім стратегії необхідно виділити два види польового контролю:

- плановий польовий контроль;
- цілеспрямований польовий контроль.

**Плановий польовий контроль** спирається на цикл контролю. В його основі лежить заздалегідь розроблена план-схема, що чітко визначає: у яку хвилю контролю яка контрольна група (інтерв'юерів) буде перевірятися. Таким чином, дослідницький колектив попередньо, на основі наявної інформації про кількість проектів і частоту використання мережі, розписує повний цикл контролю всіх контрольних груп інтерв'юерів мережі, визначивши необхідну кількість хвиль контролю і відсоток контролокв кожній хвилі (наприклад, кварталний цикл контролю, піврічний цикл контролю, річний цикл контролю тощо). За наперед розробленою схемою в кожному здійснюваному дослідженні контролюється заздалегідь запланована контрольна група з певним відсотком контролю. При цьому з кожним наступним дослідженням план-схема може коригуватися залежно від умов, що змінилися, цілей дослідження і наявності матеріальних, часових та людських ресурсів.

Плановий польовий контроль може здійснюватися такими методами:

- Відвідування респондентів контролерами під час проведення опитування (цей метод рекомендується застосовувати особливо в тих випадках, коли (а) інтерв'юер робить перші кроки у своїй роботі і не набув достатніх навичок проведення опитувань, (б) інтерв'юер працює досить давно, і впевненість у своїх силах змушує його нехтувати правилами опитування).

- Відвідування респондентів контролерами після проведення опитування і під час відсутності інтерв'юера.

- Контрольне телефонне опитування.
- Контрольне поштове опитування.

Метод визначається залежно від завдань контролю, складності й теми дослідження, можливостей і ресурсів, які є у дослідницькій групі. Кожний з методів має свої переваги і недоліки.

**Цілеспрямований польовий контроль** проводиться в тому випадку, коли в дослідників є обґрунтовані підозри щодо роботи того чи іншого інтерв'юера. Ґрунтом для таких підозр можуть слугувати результати аналізу польових документів чи введеного масиву даних, а також

підсумки планового польового контролю (якщо цей інтерв'юер контролювався в попередній хвилі, але отриманих даних не було достатньо для висновку про якість його роботи). Якщо в ході перевірки якості заповнення польових документів (чи аналізу масиву даних) були виявлені значні порушення чи виникли сумніви щодо вірогідності зафіксованої в цих документах інформації і підозри у фальсифікації даних, то інтерв'юер, що проводив це опитування, має бути занесений у список цілеспрямованого польового контролю. Цілеспрямований контроль є суворішим, ніж плановий. Він проводиться тільки методом контрольного відвідування респондента, і його процедура має специфічний характер. Цілеспрямований контроль дозволяє уточнити чи відновити необхідну інформацію в ході бесіди контролера й опитаного респондента. Якщо той самий інтерв'юер протягом одного циклу контролю кілька разів підлягав цілеспрямованому контролю, слід прийняти рішення про його компетентність і можливість подальшої роботи: провести його перепідготовку або виключити з опитувальної мережі. Цілеспрямований контроль є пріоритетним і проводиться навіть у тому випадку, якщо інтерв'юер не підлягає плановому польовому контролю. Він дає можливість виправити серйозні помилки (й уникнути їх появи в майбутньому).

Якщо плановий польовий контроль являє собою суцільну перевірку певної частини усієї сукупності об'єктів (тобто контрольної групи інтерв'юерів у конкретній хвилі контролю), то цілеспрямований контроль можна порівняти із запобіжним механізмом точкового впливу, що має цілеспрямовано-вибірковий характер.

Як уже зазначалося, одним із приводів для постановки інтерв'юера на цілеспрямований польовий контроль можуть слугувати результати *аналізу заповнених польових документів*. Перш ніж почати введення масиву зібраних даних, заповнені опитувальники підлягають попередній обробці (часто таку обробку називають вичитуванням або кодуванням анкет), її основна мета - виявлення помилок і серйозних недоліків заповнення опитувальників та усунення цих недоліків до початку введення даних. Спеціально підготовлені для цього фахівці (у їх ролі можуть виступати так звані кодувальники) мають перевірити всі без винятку заповнені анкети. При роботі з анкетами необхідно звертати увагу на:

- наявність незрозумілих чи неточних відповідей на запитання;

- повноту відповідей респондента на поставлені запитання;
- наявність логічних протиріч у відповідях респондентів, що визначаються в результаті аналізу їх відповідей на запитання-фільтри;
- виконання інтерв'юером усіх інструкцій із заповнення опитувальника;
- наявність однакових тенденцій у відповідях різних респондентів, опитаних тим самим інтерв'юером (що може свідчити про вплив інтерв'юера на респондентів під час опитування чи про фальсифікацію інформації інтерв'юером);
- необгрунтовану відсутність відповідей на певне питання (чи блок питань).

Крім анкет, обов'язково мають перевірятися всі допоміжні документи, у яких зафіксовано інформацію щодо відбору респондентів і додаткову інформацію про опитування. У випадку, якщо перевірка опитувальних документів призводить до виникнення підозр у перекручуванні чи фальсифікації даних інтерв'юером, такий інтерв'юер обов'язково підлягає цілеспрямованому польовому контролю.

• Крім зазначених вище форм контролю інтерв'юерів, сучасні розробки дозволяють проводити автоматизовану перевірку їх роботи. Сучасні комп'ютерні програми дають змогу здійснити різні види контролю, найбільш поширеними з яких є аналіз відхилення результатів роботи конкретного інтерв'юера від середнього по всьому масиву даних. Розроблення нових методик контролю польових даних з використанням можливостей сучасних пакетів обробки даних є перспективним і цікавим напрямком, і ми сподіваємося в майбутньому повернутися до обговорення цієї проблематики.

Завершуючи обговорення організації польового контролю, хотілося б відзначити, що в жодному разі не слід зводити мету контролю до банального виявлення фактів фальсифікації інтерв'ю.

Контроль роботи інтерв'юерів являє собою щось більше - інструмент, здатний допомогти досліднику оцінити якість реалізації інтерв'юерами стратегії дослідження, а не просту констатацію кількості фальсифікованих інтерв'ю. Кажучи простіше, контроль не має зводитися до системи штрафів «винних» інтерв'юерів. Він дає змогу одержати інформацію, що допоможе оцінити і врахувати при аналізі зібраних даних зсуви у відборі й опитуванні респондентів. Саме ці зсуви дуже часто залишаються «прихованими», чи їхні обсяги і вплив на якість кінцевого продукту лише гіпотетичне передбачаються.

Дуже часто інтерв'юер сприймає контроль як певний інструмент «покарання». Таким чином, він відчуває ставлення до себе як до потенційного порушника («рано чи пізно ми знайдемо і спіймаємо тебе на брехні»). Необхідно пояснювати інтерв'юерам, що контроль - один з помічників у їхній роботі, який допомагає визначити помилки і позбутися їх у майбутньому (не помиляється лише той, хто нічого не робить). І інтерв'юеру не слід проектувати функцію «покарання» на себе, оскільки ця функція застосовується лише до несумлінних працівників. Також варто дати зрозуміти інтерв'юерам, що в дослідника немає упередженого до них ставлення і прагнення побачити в кожному з них потенційного «порушника». Інакше, як показує досвід нашої роботи, інтерв'юери будуть намагатися «замаскувати» допущені помилки (наприклад, випадково опитавши респондента, що не підходить за віком, приписувати йому придатний для опитування вік). Безумовно, виявлення фальсифікаторів - одне із завдань контролю, але це завдання, на наш погляд, другорядне стосовно головного (про яке ми говорили неодноразово) - фіксації й оцінки відхилень від встановлених правил відбору й опитування респондентів.

*T. Rybalko, N. Kharchenko*

## QUALITY CONTROL OF THE INTERVIEWER'S NETWORK

*This article is devoted to the problems of organization and implementation of the interviewer's network quality control during carrying out sociological and marketing surveys. We are analyzing the role and significance of the interviewer's network quality control at the fieldwork stage of survey implementation, discussing the possible strategies of field control organizing and methods of prevention and detection of interviewers falsifications in survey.*