

Форум полевых интервьюеров в Петербурге

Олег Божков

старший научный сотрудник
Социологический институт РАН - филиал
ФНИСЦ РАН

19-21 сентября в Петербурге состоялся третий форум полевых интервьюеров. Площадку для его проведения предоставил Европейский Университет, который, естественно, наряду с маркетинговым агентством Exact Poll (Санкт-Петербург) и Центром социального проектирования «Платформа» (Москва) добавил к сонму организаторов.

Первый Форум полевых интервьюеров «В тени опросов» прошел 28-30 сентября 2017 г. в Томске. Организаторами и спонсорами мероприятия выступили: Фонд поддержки социальных исследований «Хамовники», Лаборатория методологии социальных исследований ИнСАП РАНХиГС при Президенте РФ, Фонд «Общественное мнение» (ФОМ), Национальный исследовательский Томский государственный университет и Центр социологических и маркетинговых исследований «Контекст» (г. Томск).

Вот как была сформулирована цель Первого Форума.

«Цель форума — обсуждение теории и практики полевых исследований, работы полевого интервьюера как самостоятельной профессии, требующей особой квалификации:

- *Необходимо открывать людей, которые собирают информацию, демонстрировать, насколько они профессиональны. Это будет способствовать повышению доверия к собранным данным.*

- *Пока интервьюеры осознают себя как голосовое приложение к анкете, они не несут ответственно сти за собранный материал, не следят за мыслью респондента, игнорируют семантическую неадекватность ответа. Участие в форуме даст возможность почувствовать интервьюерам свою значимость, увидеть место в исследовательском цикле и осознать важность тщательной работы с вопросами.*

- *Важно поднимать статус интервьюерского труда и в глазах студентов, которые ориентируются, прежде всего, на аналитическую работу, не понимая ценности опыта полевой работы и считая ее вспомогательной.*

Жизненный багаж полевых интервьюеров, зачастую пришедших в профессию спустя годы работы на управляющих должностях, — априори предполагающих высокий уровень ответственности и нацеленность на результат — позволяет рассматривать их как потенциальных экспертов опросной индустрии. Но наблюдения показывают, что даже интервьюеры с богатой биографией не считают нужным обращать внимание на недостатки инструментария, ссылаясь на незначимость своей роли. Интервьюерская наблюдательность, отточенная на бесконечной веренице сделанных проектов,

может оказаться бесценной — как на этапе пилотажа анкет, так и в рутине полевого этапа.

Сочетание форматов конференции и школы профессионального мастерства позволит решить сразу две задачи — статусную и методическую.

Второй Форум проходил там же в Томске 27-29 сентября 2018 года.

Программа третьего форума, кроме пленарного заседания, включала работу 10 сессий¹. Стоит, пожалуй, привести полные названия этих сессий.

1. Преступление и наказание: роль социальных исследований в предупреждении и профилактике криминализации общества.
2. Ревитализация села: социальные исследования сельской России.
3. Социальная роль полевых исследований.
4. 50 оттенков рекрута.
5. Этика полевого исследования.
6. Взаимодействие партнеров при реализации полевых коммерческих проектов.
7. Методические практики полевого исследования.
8. Изучая «Марс и Венеру»: поля и методы гендерных исследований.
9. Художественный текст в научном проекте.
10. Инфраструктура и культура в оптике этнографического наблюдения.

Представляется очевидным, что тематическая ориентация сессий третьего форума отличается академическим характером и выходит далеко за рамки заявленных в 2017 году целей этого мероприятия. Лично мне ближе академический подход к обсуждению проблем современных полевых исследований, хотя и статус, и условия работы интервьюеров, занятых телефонными и иными опросами, например, т.н. «квартирниками» или «маршрутными» интервью, тоже очень и очень важен.

Кстати, на секции «Методические практики полевого исследования» возник интересный эпизод. После доклада представителя компании «Войс» (Омск) «Как удвоить выработку, снизить текучесть интервьюеров в 3 раза и при этом выиграть в качестве?» один из вопросов был обращен не к докладчику, а к инициатору этих форумов. «Сколько в этом зале интервьюеров, о которых говорилось в докладе?». Ответ был тут же «материализован» — на просьбу: «Интервьюеры, поднимите руки» в большой переполненной аудитории поднялось не более десятка рук.

¹ Кроме того, в рамках культурной программы Форума участникам был предложен фильм «Мой дом — твой дом», (проект ФОМ «Заповедник»). Это документальный фильм, посвященный 80-летию Советско-финляндской войны. Короткометражка включает интервью с финнами, которые до сих пор приезжают в Карелию — навещают «свои» дома, (дважды утраченные, сначала в 1939, а затем в 1944 году), и знакомятся с местными жителями. А также «Квартирник» в Росбалте. Лекция историка Андрея Дмитриева «Срыть горы и расстрогать Бога: Мао, Сталин и основание Китая».

Первый день Форума

Теперь по порядку. Пленарное заседание форума четко обозначило его содержание и академическую направленность. Впрочем, вступительное слово ректора Европейского университета Вадима Волкова было посвящено методическим аспектам изучения силового предпринимательства, точнее — правилам (в том числе, и этическим) ведения интервью со специфической социальной группой. Доклад Григория Юдина (НИУ ВШЭ) был посвящен опросам общественного мнения как технологии плебисцитарной демократии. Представитель компании Яндекс Т. Самсонова говорила о том, «Как люди задают вопросы сервисам, машинам и роботам?». Петербургский публицист Сергей Шелин говорил о специфике журналистских интервью с ньюсмейкерами. Его привлек вопрос: «Зачем они публике?». И, наконец, профессор ЕУ Михаил Соколов попытался описать и осмыслить практическую реакцию самих социологов на вопросы социологической анкеты. Тоже интересный аспект — социолог как респондент, — и проблемы, которые он создает для интервьюера.

Программа форума каждый день была чрезвычайно насыщенной, что, естественно, исключало возможность посетить все его мероприятия. В первый день после пленарного заседания работала сессия «Ревитализация села: социальные исследования сельской России», где был заявлен и мой доклад «Фермеры говорят: «Не надо денег от государства. Пусть не мешает жить и работать». Модерировал на этой сессии А.М. Никулин (РАНХиГС), руководитель нашего исследовательского проекта, поддержанного грантом РФФИ².

Целевая установка и нашего проекта, и этой сессии обусловлена тем, что годами существующие на селе проблемы социально-экономического и демографического характера не дают возможности перехода сел и деревень к динамическому развитию. Выявление путей повышения эффективного развития сельских территорий сегодня является приоритетным направлением: формирование новых форм хозяйствования, переосмысление места жизни, преобразование дома под современного сельского жителя — есть основа ревитализации деревни.

Все доклады этой сессии — результат погружения исследователей в жизнь сельской глубинки Нечерноземья. Основные методы получения информации — личные наблюдения и глубокие интервью с сельскими этнозиастами и подвижниками.

Философско-поэтическим гимном горожанам, сменившим благоустроенный городской образ жизни на село и пытающимся благоустроить жизнь в деревне, прозвучали доклады Валерия и Ольги Виноградских «Феноменология нетипичных сельских миров» и «Modus operandi новых сельчан». Не менее актуальным был и доклад Т.Ю. Гусакова (МГУ) «Новые формы жизни в сельском Нечерноземье: есть ли жизнь за МКАДом?» Отчасти в качестве контраргумента предыдущим докладам можно рассматривать выступление Н.А. Алуферова (МВШСЭН): «Москвич не станет «своим» в деревне: стратегии адаптации городских жителей в локальном сообществе». И, наконец, доклад А.А. Куракина (НИУ ВШЭ): «Состояние сельской глубинки: Нядома, Охинск, Асино³», имевший как-бы нейтральный по сравнению с ранее упомянутыми до-

кладами — явно декларирующими личную включенность авторов.

Подводя итоги работы этой сессии, стоит отметить противоречивый характер процессов ревитализации села. Здесь все отнюдь не однозначно. И все-таки усилия и горожан, и сельских предпринимателей, пытающихся «несмотря и вопреки» способствовать развитию и благоустройству сельских территорий Нечерноземья, достойны всяческой поддержки. Хорошо бы это было осознано и представителями власти, как на местах, так и в столице.

Второй день

Во второй день удалось присутствовать на двух сессиях: «Этика полевого исследования», модератор — Дарья Скибо (ЦНСИ) и «Методические практики полевого исследования», модератор — Ольга Изосимова (Компания Exact Poll).

В программе форума первую из названных сессий предваряла следующая аннотация: «*В последнее время появляется все больше поводов говорить о непроставляющих отношений между прикладной и этической составляющих полевого исследования. Во многих странах разрабатываются корпоративные соглашения по этике научных исследований. Разумеется, никакое соглашение не может регламентировать более тонкие коллизии, которые возникают в полевых исследованиях. <...> Главный вопрос: где проходит грань «дозволенного» для академических и прикладных исследований? Что, в конечном счете, для нас важнее — соблюдение этических требований по отношению к информантам или выявление и сохранение информации? Как должны строиться отношения между заказчиком и исполнителем в полевых исследовательских проектах?»*

Ответы на эти, безусловно, актуальные вопросы попытались дать ответы пяти докладчиков.

А. Ипатова (РАНХиГС) «Информированное согласие в этически нагруженных опросах»; И. Стародубровская (Институт экономической политики им. Е.Т. Гайдара) «Этнография-диалог: этические дилеммы»; О. Пинчук (фонд «Хамовники») «Этика исследователя в его/её интерпретациях — текст и пострефлексия»; Д. Литвина (ЕУСПб) «Эмоциональная работа и этические дилеммы» и О. Журавлев (ТюмГУ) «Уважайте ваши данные».

Об этике говорить непросто — оратора подстерегает опасность морализаторства. Эту сессию блестяще провела модератор Дарья Скибо. Она не просто внимательно слушала каждого, но почти каждому докладчику задавала очень точные вопросы по существу. Отчасти этим Дарья активизировала аудиторию. В результате сессия прошла в хорошем ритме и, кроме заявленных, в ходе обсуждения был обозначен ряд других не менее важных и актуальных вопросов.

И, наконец, сессия «Методические практики полевого исследования», предметом обсуждения которой стали «методические приемы и лайфхаки, регулярно применяемые полевыми интервьюерами, связанные с фундаментальными компетенциями (понимание опросной индустрии, её проблематизации, расширение функционала полевого интервьюера: участие в процедурах аудита, обогащение опросных данных, создание доступных каналов обратной связи для интервьюеров). Открытое методологическое обсуждение «полей», его

² Грант РФФИ № 18-011-00568 «Модели взаимодействия сельскохозяйственного бизнеса и местной власти: механизмы воспроизводства предпринимательского слоя и элементов неформальной экономики в зоне Нечерноземья».

³ Все это населенные пункты Архангельской области

проблем и стратегий их решения, усиленное содержательными деталями, как авторов проектов, так и полевых интервьюеров способствует совершенствованию системы производства массовых опросов в целом, совершенствованию возможности качественной / количественной анкеты как инструмента измерения социальных явлений и процессов»⁴.

Казалось, здесь бы и дать слово полевым интервьюерам, но выступали исключительно руководители и представители опросных центров. И здесь в основном преобладал академический дискурс.

Нет смысла пересказывать доклады, просто приведу их перечень в соответствии с программой.

«Не навреди»: когда интервьюер из лучших побуждений меняет смысл вопроса (А. Рейнюк, ФОМ, ЕМ-СА RU Research Group);

Коммуникативные сбои и способы их преодоления в роботизированном телефонном опросе (М. Вырская, РАНХиГС);

Влияние интервьюера на респондента в ходе опроса (А. Хисамутдинова, Компания «Максим»);

Последствия отклонения от методики отбора респондентов в face-to-face опросах (О. Изосимова, Exact Poll);

Использование когнитивного интервью при пилотаже анкеты: на примере опроса «Отношение к трудному прошлому России» (К. Мануильская, РАНХиГС);

Незначительные сокращения вопросов формализованного интервью и значимые изменения результатов (И. Ларина, Exact Poll);

Как удвоить выработку, снизить текучесть интервьюеров в 3 раза и при этом выиграть в качестве (В. Воробьев, Компания «Войс»).

Безусловно, все названные сюжеты и актуальны, и интересны. Однако полевые интервьюеры, если упоминались в них, то в основном, как «виновники» искажений, отклонений и т.п. Конечно, высказывались некоторые претензии и к разработчикам анкет, а собственно интервьюерам приписывались только «лучшие побуждения».

* * *

К сожалению, (по совокупности причин) не смог присутствовать на форуме в третий — заключительный его день. Хотя вторая и третья сессии были для меня интересны. Судя по программе этого дня, все три сессии имели преимущественно предметную направленность:

— «Изучая «Марс и Венеру»: Поля и методы гендерных исследований;

— «Художественный текст в научном проекте»;

— «Инфраструктура и культура в оптике этнографического наблюдения».

Очень жаль, что не слышал заключительные слова инициатора этого форума Дмитрия Рогозина. В 2017 году Дмитрий, судя по всему под впечатлением первого форума, который проходил в Томске, написал отличную книжку⁵. В рецензии на эту книгу я писал: «это гимн полевому интервьюеру, пронизанный любовью и уважением к его не легкому и невидимому труду»⁶. Не отказываюсь от этого определения и сейчас. Проблемы, связанные с массовыми опросами и, конечно же, с интервьюерами, суперактуальны. Но не менее актуальны и проблемы методологии массовых опросов, проблемы достоверности и надежности, получаемых социологами данных. И хотя работа интервьюеров является составной частью методологических проблем, эти два сюжета не стоит смешивать. Именно в этом — большая ошибка Санкт-Петербургского форума.

Сдается, что эти форумы надо проводить в тех регионах, где работают большие опросные фирмы, но собирать на них стоит, прежде всего, самих интервьюеров и их работодателей. Эти форумы должны стать площадкой для диалога «взаимодействующих сторон» опросного процесса. Ведь они делают одно дело. Вопрос не в том, кто здесь главнее, а в том, чтобы общими усилиями получить надежную и достоверную информацию об обществе, в котором мы живем.

⁴ Это цитата из преамбулы к данной сессии в программе форума. Мы сохранили в неприкосновенности лексику и синтаксис цитаты.

⁵ Рогозин Д.М. В тени опросов, или Будни полевого интервьюера: исследование. М.: Страна Оз, 2017. 192 с.: ил.

⁶ Божков О. Б. Рогозин Д.М. В тени опросов, или Будни полевого интервьюера: исследование. М., 2017. Ред. О.Б. Божков // Социологические исследования. 2018. № 5. С. 168-171.