

ТЕОРИЯ, МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДЫ

DOI: 10.14515/monitoring.2016.5.06

Правильная ссылка на статью:

Лосенкова Н. А., Галашова Н. Б. Аудиоконтроль полевых работ в телефонных опросах: мнение интервьюеров // Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены. 2016. № 5. С. 77—96.

For citation:

Losenkova N. A., Galashova N. B. Audio monitoring of the field work in telephone surveys: interviewer's opinion. *Monitoring of Public Opinion: Economic and Social Changes*. 2016. № 5. P. 77—96.

Н. А. Лосенкова, Н. Б. Галашова АУДИОКОНТРОЛЬ ПОЛЕВЫХ РАБОТ В ТЕЛЕФОННЫХ ОПРОСАХ: МНЕНИЕ ИНТЕРВЬЮЕРОВ

АУДИОКОНТРОЛЬ ПОЛЕВЫХ РАБОТ
В ТЕЛЕФОННЫХ ОПРОСАХ: МНЕНИЕ
ИНТЕРВЬЮЕРОВ

AUDIO MONITORING OF THE FIELD
WORK IN TELEPHONE SURVEYS: INTER-
VIEWER'S OPINION

ЛОСЕНКОВА Наталья Александровна — директор по развитию, Исследовательский центр «Контекст», Томск, Россия.
E-MAIL: sheman@mail.ru
ORCID: 0000-0002-9621-4374

*Natalia A. LOSENKOVA*¹ — Business Development Director
E-MAIL: sheman@mail.ru
ORCID: 0000-0002-9621-4374

ГАЛАШОВА Наталья Борисовна — кандидат исторических наук, директор, Исследовательский центр «Контекст», Томск, Россия.
E-MAIL: c-market@list.ru
ORCID: 0000-0002-2465-9278

*Natalia B. GALASHOVA*¹ — Candidate of Historical Sciences, Director
E-MAIL: c-market@list.ru
ORCID: 0000-0002-2465-9278

¹ Research Center «Context», Tomsk, Russia

Аннотация. В статье рассматривается реакция интервьюеров звонкового центра на результаты аудиоконтроля. Акцент ставится на роли интервьюера как эксперта коммуникативного процесса. Выясняется, как интервьюеры понимают цели контроля полевых работ со стороны заказчика, как они воспринимают его результаты, и как результаты контроля влияют на эф-

Abstract. The article presents the call-center interviewer's response to the results of audio monitoring. The paper highlights the expert role of interviewer in communication. Attempts are made to figure out how the interviews understand the purposes of the field work control carried out by the customers, how they perceive its results, and how the results shape the work efficiency.

фективность их работы. Сценарий интервью состоит из пяти блоков: цели контроля, свободные ассоциации, различия в методологических подходах к контролю полевых работ у разных заказчиков, реакции, связанные с аудиоконтролем, форма представления результатов контроля интервьюерам. С одной стороны, внимание к рекомендациям интервьюеров по адаптации инструментария позволяет увеличить эффективность полевых работ, а с другой — важно сделать аудиоконтроль инструментом помощи интервьюеру в повышении качества сбора данных. На основе анализа 17 полужформализованных интервью с опытными сотрудниками звонкового центра выявлено восприятие интервьюерами целей контроля работ, ассоциации со словом «контроль», эмоции интервьюеров по его итогам, а также получены рекомендации по форме представления результатов контроля.

Ключевые слова: аудиоконтроль, телефонное интервью, звонковый центр, инструментарий, методика и техника интервьюирования, функции контроля, роль интервьюера

Благодарность. Авторы признательны компании «Magram Market Research» (<http://www.magram.ru>) за пример корректного контроля.

The interview roadmap consists of five parts: supervision purposes, free associations, differences in methodological approaches to the field work control, reaction related to the audio control, and forms of presentation of results of the control. On the one hand, attention to the interviewer's recommendations can increase the efficiency of the field work. On the other hand, it is important to make the audio control be a helpful tool for the interviewer for improving the quality of data collection. Based on the analysis of 17 semi-structured interviews with competent and skilled call-center specialists, the authors identify the interviewer's perception of supervision purposes, associations with the word «control», the interviewer's emotions resulted from the control results. Certain recommendations concerning the form of the presentation of supervision results are provided.

Keywords: audio monitoring, telephone interview, call-center, survey tools, interviewing methodology and techniques, supervision functions, interviewer's role

Acknowledgments. The authors would like to thank the company Magram Market Research company for the example of correct monitoring.

Контроль «полевого» этапа исследования — давно установленная норма. Однако в последнее время в отрасли наблюдаются изменения, связанные, в частности, с усовершенствованием и стандартизацией процедур контроля работы звонковых центров. Контроль становится более регулярным, его параметры унифицируются и оцифровываются через анализ параданных, смещается акцент на замер качества работы «в процессе поля», а не постфактум. Пойдут ли ведущие федеральные агентства и дальше по пути стандартизации, или каждый отдельно взятый заказчик будет предъявлять свои требования, покажет время.

Приходится констатировать, что в профессиональном сообществе «приняты» двусторонние отношения и сфера ответственности в реализации полевого этапа исследования. Одной стороной является инициатор исследования, заказчик, второй — исполнитель, или, в данном случае, звонокый центр в лице его руководителей. Непосредственные исполнители, интервьюеры, выпадают из круга лиц, заинтересованных в процессе сбора данных, их мнения не учитываются и даже не спрашиваются. Их роль сводится к жесткому исполнению инструкций, они не имеют «права голоса». Нам ближе позиция, когда интервьюер рассматривается не как объект надзора и контроля, а как **эксперт коммуникативного процесса**, аккумулирующий в своей работе требования разных заказчиков. Оценка интервьюерами рабочего инструментария с точки зрения коммуникативной эффективности, их рекомендации по адаптивированию опросника к специфике телефонного интервью позволяют повысить скорость «полевого» этапа благодаря сокращению числа отказов и прерванных интервью, что, в конечном счете, снижает стоимость этапа сбора данных.

Несмотря на ключевую роль интервьюеров в процессе исследования, их работа является низкооплачиваемой, а требования к их работе по сбору данных предъявляются высокие. Коммуникативные стрессы нередко усугубляются давлением штрафных санкций по результатам разного рода контрольных мероприятий со стороны заказчика и руководства. Важно диагностировать реакцию на контроль работ, чтобы сделать его реальным инструментом помощи интервьюеру в оттачивании методики и при этом не навредить (не сорвать мотивацию, не осложнить атмосферу в коллективе и отношения с менеджерами).

В отечественной методологической литературе внимание к деятельности интервьюера встречается крайне редко [Рогозин, 2002, Рогозин, 2014; Ипатова, Рогозин, 2014]. Однако подчеркивается, что «стандартизированное интервью представляет собой не только сбор данных, но и коммуникацию, межличностное взаимодействие», когда «от коммуникативных приемов интервьюера зависит успешность интервью» [Ипатова, Рогозин, 2014: 21].

Методология исследования

В преддверии VI Грушинской конференции «Жизнь исследования после исследования: Как сделать результаты понятными и полезными?»¹ Исследовательским центром «Контекст» (г. Томск) было проведено инициативное исследование сотрудников своего звонокого центра.

В задачи исследования входило выяснение следующих вопросов: как интервьюеры понимают цели контроля полевых работ со стороны заказчика, как они воспринимают его результаты, и как результаты контроля влияют на эффективность их работы. Сценарий интервью состоял из пяти блоков:

- цели контроля («Кто проводит контроль, кто прослушивает?», «Зачем проводится аудиоконтроль, какова конечная цель?»);
- свободные ассоциации («Что первое приходит в голову, когда слышите фразу: контроль работы интервьюеров или прослушка?»);

¹ Материалы конференции — см. URL: http://wciom.ru/nauka_i_obrazovanie/conferences/conference2016/.

- различия в методологических подходах к контролю полевых работ у разных заказчиков («Разнятся ли подходы и требования по контролю у разных заказчиков?»);
- эмоции, связанные с аудиоконтролем («Что вы чувствуете, когда мы говорим, что пришли результаты прослушки?»);
- форма представления результатов контроля интервьюерам («Как вам удобнее было бы получать результаты аудиоконтроля?»).

Разработчиками исследования и интервьюерами выступили авторы данной статьи. Сотрудники звонкового центра были информированы о подготовке доклада к VI Грушинской конференции. Вознаграждение за интервью не предусматривалось. Мотивация к участию респондентов ограничивалась предложением выступить в роли эксперта отрасли и возможностью дать заказчику обратную связь по результатам контроля.

Полевые работы проводились в период с 15 по 28 февраля 2015 г. Собрано 17 полуформализованных интервью с ведущими сотрудниками, имеющими опыт контроля результатов своей работы от разных компаний (табл. 1). Стаж работы в данном случае не являлся определяющим, поскольку сотрудник с полугодовым опытом звонков уже может считаться опытным. Это обусловлено высоким уровнем текучести кадров звонковых центров и высокой загруженностью разного рода проектами.

Таблица 1. **Общие сведения о состоявшихся интервью с сотрудниками компании О**

	Эксперт	Возраст	Стаж работы в ИЦ «Контекст»	Длительность интервью
1.	Анастасия	21 год	1 год	20 минут
2.	Валентина	63 года	2 года	15 минут
3.	Валентина	22 года	1 год	15 минут
4.	Вера	30 лет	1 год	25 минут
5.	Галина	46 лет	1 год	10 минут
6.	Евгения	26 лет	1 год	10 минут
7.	Екатерина	27 лет	1 год	10 минут
8.	Елена	56 лет	0,5 лет	15 минут
9.	Елена	53 года	3 года	15 минут
10.	Ксения	21 год	0,5 лет	10 минут
11.	Любовь	39 лет	1 год	10 минут
12.	Людмила	62 года	3 года	25 минут
13.	Наталья	45 лет	2 года	25 минут
14.	Наталья	63 года	3 года	20 минут
15.	Нелли	58 лет	2 года	25 минут
16.	Светлана	35 лет	1,5 года	15 минут
17.	Татьяна	37 лет	0,5 лет	10 минут

Исследование можно охарактеризовать как поисковое, на основе которого могут быть сформированы гипотезы для проведения количественного исследования в профессиональном сообществе.

Восприятие целей контроля работ

Первое, что мы услышали: у интервьюеров есть понимание, что контроль — это «правильное дело», необходимый инструмент, позволяющий заказчику оценить адекватность результатов опроса и обоснованность оплаты. Лейтмотив высказываний: *«Каждый волен проверять то, за что он платит».*

Выделим несколько нюансов.

Заказчик должен проверить соответствие результата поставленным целям проекта, оплачиваться должна только качественная работа:

«А заказчик просто желает увидеть проделанную работу. ...Нет, я понимаю так, заказчик дает запрос, да? Заключает договор на опрос. Ведь он ставит для себя определенные цели, определенных ждет результатов по ним. Поэтому его цель — в какой-то момент проконтролировать, ну, как у любого заказчика, свою работу» (Людмила, 62 года, стаж 3 года²);

«Люди должны оплачивать то, что они заказывают. Т.е. они должны получить продукт, понимаете. И каждый волен, так сказать, проверять то, за что он платит. ... И более того, я считаю, это правильно. И я бы так делала. ... Нет, кто платит деньги, тот и музыку заказывает. ... Пускай садятся хоть все хором слушают. И говорят, чего там неправильно» (Нелли, 58 лет, стаж 2 года);

«Чтобы было нормальное качество работы. Вы даете работу, за работу платите, мы ее выполняем. Вы проверяете качество работы» (Екатерина, 27 лет, стаж 1 год);

«Ну, логически рассуждать, я понимаю, что они хотят лучшего качества» (Наталья, 45 лет, стаж 2 года).

Контроль позволяет выявлять фальсификат и не оплачивать недобросовестность:

«Чтобы быть уверенным, что работу выполнили так, как ему нужно, заказчику. ... Они хотят какие-то получить результаты. А чего они требуют, ну, с одной стороны, конечно, чтобы мы добросовестно выполнили, — т.е. это однозначно, чтобы не платить за «ни за что». Может, мы сами все напридумывали, — т.е. однозначно, добросовестность. ... Ну, всякие разные махинации... ну, да, они вкладываются в это серьезно. Это необходимо» (Галина, 46, стаж 1 год);

«Ну, первоочередная задача — это все-таки контроль, чтобы не было фальсификации, чтобы оно действительно совпадало с тем, для чего этот опрос проводится — т.е. та информация, которую человек дает... Первоначальная задача — это, конечно, совпадение этих данных. Что он имеет в виду, что он говорит. ... И не то, что отметил, а правильно ли донес...» (Светлана, 35 лет, стаж 1,5 года).

Как в приведенных высказываниях, так и в ряде других, указывается на операциональную роль «прослушки» — отследить, как задаются вопросы, следует ли интервьюер инструкции:

«... он должен проверить, правильно ли исполняется его заказ. Правильно ли ставится вопрос и правильно ли люди понимают эти вопросы. ... Я считаю, что неправильно

² Здесь и далее указывается стаж работы в Исследовательском центре «Контекст».

мы можем, вот, именно акценты расставить. Мы неправильно можем даже вопросы задать. Мы можем упустить какой-то важный... вот, они же не зря говорят, вот, вы четко зачитывайте, как мы хотим. Как должно быть. Если они говорят, что несколько вариантов, зачитывайте, значит это им нужно, значит, это им очень важны эти моменты» (Людмила, 62 года, стаж 3 года);

«... у каждого свое мнение, и интервьюер тоже свое мнение имеет. Ну, это понятно. И они могут понимать, что интервьюер может навязывать кому-то свое там мнение. Во-первых, стандарты, параметры, и второе — нет ли фальсификации. ... На мой взгляд, это самое важное. Для меня — методика. Методика, и второе — нет ли фальсификата» (Нелли, 58 лет, стаж 2 года);

«Дается опрос, его нужно провести так, как сказано. Если мы проводим отсебятину, мы получаем уже и неправильные, получается, результаты исследования. Т.е. и контроль проводится именно для того, чтобы все было так, как заказано» (Евгения, 26 лет, стаж 1 год);

«Что он имеет в виду, что он говорит. ... И не то, что отметил, а правильно ли донес, правильно ли... ну, опять же, разные же тоже случаи бывают. Вот. Ну, наверное, для этого все и делается, что все по-разному. Кто-то может сформулировать — смысл останется, т.е. остается этот смысл. А кто-то может переиначить» (Светлана, 35 лет, стаж 1,5 года);

«Они смотрят, правильно ли их поняли, задали вопросы, там. Ну, вот, когда они приходят, то иногда возникает такой вопрос — а вот лишь бы докопаться» (Наталья, 45 лет, стаж 2 года);

«Ну, правильно ли мы задаем вопросы, правильно ли выделяем интонацию. Т.е. выделяем акцент на вопросе. Правильно ли ставим акцент. И насколько мы вежливо разговариваем с теми, кого опрашиваем» (Валентина, 63, стаж 2 года);

«Прослушивают интервьюеров, анализируют разговор. Выявляет ошибки какие-то ... Ну, что неправильно общаются, эмоциональный какой-то посыл неправильный. Ну, это все делается для того, чтобы понять эти ошибки и в дальнейшем устранить их. Поговорить с интервьюерами, объяснить, как сделать лучше» (Валентина, 22 года, стаж 1 год).

Нередко интервьюеры указывают на методическую ценность «прослушки», которая, по их мнению, позволяет доработать инструментарий:

«Я понимаю, что они должны, когда слушают ошибки, должна идти работа с этой программой [анкетой]. У некоторых идет, у некоторых нет. У ВЦИОМа, как я вижу, ... они что-то делают. Да. Чего-то там меняют. Дорабатывают. ... Сама анкета. Если она даже дорабатывается, всегда почему-то медленно... Они как-то больше требования к интервьюерам, чем к изменению...» (Наталья, 45 лет, стаж 2 года);

«...а также, наверное, для дальнейшей доработки этих анкет. Т.е. еще не просто как контроль, а, возможно, еще есть какой-то, как предмет изучения, что ли. ...И анкету саму [сделать лучше], и вообще, дальнейшие вопросы какие-то...» (Светлана, 33 года, стаж 1,5 года).

Понимание методической роли контроля подтверждает экспертный уровень интервьюеров и указывает на ожидание ими кооперации и партнерства со стороны заказчиков, которые должны быть заинтересованы в улучшении опросного инструмента.

В беседе с респондентом ссылка на «прослушку» используется интервьюерами в качестве инструмента:

а) эмпатии и поддержки в трудных интервью:

«Я ему говорю: надеюсь, что это все записывается, и все-таки надеюсь, что это отразится где-то в результатах» (Людмила, 62 года, стаж 3 года);

б) убеждения сомневающихся в достоверности опросов:

«Конечная цель, у нас люди спрашивают, вернее не спрашивают, а говорят: «да ваше интервью... оно нигде... Это неправда, это все фальсифицировано». Т.е. это дает нам уверенность все-таки убедить опрашиваемого человека, что мы ничего не подгоняем ни под какие ответы. Т.е. именно доносим их информацию до вышестоящего, так сказать, руководства. ...Делаю акцент, что это контроль нашей работы» (Валентина, 63, стаж 2 года).

Таким образом, аудиоконтроль включается в арсенал используемых приемов поддержания коммуникации.

Выявлены и единичные высказывания о функциях контроля, которые в количественном замере могут «набрать голоса». Так, прозвучало, что «прослушка» позволяет исследователям выявить и объяснить поведение респондента, особенно, при разговоре на чувствительные темы:

«...отследить правильность их разговора... поведение человека, поведение, как себя ведет, что его слушают, т.е. там боится, не боится, ну, разговаривать. Боязнь своей речи — так, что ли» (Елена, 56 лет, стаж 0,5 лет);

«Ну, могут они еще проверить, как отвечает респондент. ... Или его мнение, вот он говорит так, а думает на самом деле по-другому. Из интонации, когда идет, это можно понять. Я, например, могу с подлинностью сказать, где человек врёт. ... Мы-то отмечаем то, что он говорит, а на самом деле, вот, он так думает или нет? ... Насколько честен, действительно, на самом деле. Откровенен. Ну, это могут преследовать» (Нелли, 58 лет, стаж 2 года).

Ассоциации со словом «контроль»

На вопрос, что первое приходит в голову, когда слышите слово «контроль», многие называли следующий ассоциативный ряд: **«помощь», «подсказка, как работать лучше»**, что характеризует позитивную установку на восприятие критики и является благоприятным фоном для улучшения качества работы (рис. 1).

«Мне скорее помогают, ошибки-то видно. Нет, это довольно-таки правильная система, да. ... Да, что она будет, что ее не будет, мне не мешает лично, никак не влияет. Но плюсы я вижу» (Светлана, 35 лет, стаж 1,5 года);

«Вот у меня было два замечания, и я сделала вывод. Нет, я по каждому проекту, вот этот проект, он довольно длительный, да, где замечания, теперь мне удалось добиться, и у меня нет замечаний. Потому что два исправил, и все» (Нелли, 58 лет, стаж 2 года);

«...если они предлагают, я знаю, что было упущено. Но у меня были какие-то мотивы. Т.е. мне ничего не стоит исправиться, пойти нормально сделать. Это важно, раз заказчик считает, что это важно. Значит надо соответствовать» (Галина, 46, стаж 1 год).

Помощь контролера ценна даже опытным интервьюерам, когда автоматизм доводится до предела: опыт работы большой, замечаний, как правило, нет, и создается иллюзия, что все делается правильно, не замечается новое в инструментари:



Рисунок 1. Ассоциации со словом «контроль»

«Если требуют, значит им этого надо. Просто я понимаю так, что я не все, может быть, знаю, цель поставленную, какая у них стоит. Я могу не знать всю эту цель, но я понимаю, что для них это важно. А если важно, значит, я должна исполнять. Вот и все. ... Например, сегодняшние замечания, действительно, я просто не заметила, что надо прочитать все. Думаю, во блин, упустила. Я чувствую мои косяки, и мне становится неудобно. ... Спасибо, что показали!» (Людмила, 62 года, стаж 3 года);

«Вот в последний раз, что я не читала варианты. Не зачитала варианты, а как-то по-другому это формулировалось. ...А! Не сказала, что можно любое число ответов. Ну, я это как бы интонацией показывала. Но, вот сейчас, допустим, когда начала говорить, то результат увидела другой — т. е. с той стороны, — немножко не тот, который я ожидала. ...Мне кажется, я лучше понимаю, ты самая умная, а на самом деле, есть что-то такое, ради чего они делают эти замечания. ...Для меня это может быть не ценным, а они видят в этом разницу, т. е. различают. ...Мы не видим на этом уровне разницу, хотя можем считать себя супер-специалистом, потому что у нас опыт. Мы много пропустили народу через себя. Тем не менее, когда мы прислушиваемся к этим замечаниям, то тогда ... результат удивляет. И в то же время, идет возможность дальше развиваться в этой специальности, отрасли» (Галина, 46, стаж 1 год).

Противоположным трендом мнений является характеристика контроля как «**придирки**» со стороны заказчика, что указывает на противопоставление себя (звонкового центра в целом) заказчику, отсутствие партнерских отношений:

«...напрягает... ты уже ждешь, что к тебе будут придирааться. ...создается такое ощущение, что они просто хотят придраться и поменьше заплатить, ...иногда возникает такой вопрос, а вот лишь бы докопаться» (Наталья, 45 лет, стаж 2 года).

Негативные ожидания демотивируют интервьюеров, настраивают работать «на автомате», жестко в рамках инструкций, что часто приводит к срыву коммуникации, неудовлетворенности работой и снижению эффективности.

Отметим, что работа интервьюера относится к группе профессий с повышенной психоэмоциональной нагрузкой. Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает интервьюер в процессе взаимодействия с респондентом, необходимость вникнуть в суть социальных проблем и другие факторы оказывают

негативное воздействие на интервьюера, снижают уровень удовлетворенности профессиональной деятельностью. В результате формируется синдром «эмоционального выгорания». Негативные переживания в конечном итоге отражаются не только на личности интервьюера, его готовности в полной мере отдаваться рабочему процессу, но и на эффективности коммуникации — снижается доля удержанных на связи респондентов, эмоциональная вовлеченность в беседу, уровень эмпатии и пр. На сегодняшний день исследовательские компании уделяют мало внимания этому фактору «текучести» кадров, в то время как профилактика подобных явлений позволит компании максимально сохранить квалифицированные кадры.

Эмоции

Интересно, что в ответах на прямой вопрос: «Что вы чувствуете, когда приходят результаты контроля?» — в основном декларируется спокойное отношение к его результатам:

«Нет, ну почему, ну, например, вот сегодняшние даже замечания, действительно, я просто не заметила, что надо прочитать все. ...Ну, чтобы какой-то агрессии, возмущения. ...Вот если у меня вот эти, без паники я воспринимаю эти замечания. Я просто стараюсь, чтобы их как можно реже делали. Если требуют, значит, им это надо» (Людмила, 62 года, стаж 3 года);

«Негатива я не чувствую, ну, конечно, да, мне хотелось бы, чтобы у меня после прослушки было как можно меньше замечаний. Так, чтобы исправить и выйти на идеальное какое-то интервью. ...Хочу увидеть свой положительный... да, идеальный результат» (Елена, 56 лет, стаж 0,5 лет);

«Простите меня, мне это вот все равно. ...Абсолютно. Абсолютно никак [не напрягает]. И более того, я считаю, это правильно. И я бы так делала» (Нелли, 58 лет, стаж 2 года);

«Абсолютно спокойна. Я просто работала там, в сфере, данная прослушка для меня это нормально. ...Я в коллекторском агентстве. ...Норма. Абсолютно, проверка работы, абсолютно нормально. ...Ну, мне вот как-то, прослушка... Я говорю, я отношусь к этому спокойно. Я, как бы, работаю. Как мне кажется, я работаю нормально, т. е. так, как я понимаю, я выполняю, мне так кажется, что все поставленные задачи я выполняю» (Вера, 30 лет, стаж 1 год);

«Ну, делаю я ошибки или нет, сделали мне замечания или нет. ...у меня в первую очередь возникает: правильно ли я все сделала, т. е. есть замечания или нет. Именно поведение ...поведение, эмоционально или нет, я не испытываю никакого [стресса]. Нет. У меня лично нет» (Валентина, 63, стаж 2 года);

«Ничего не чувствую... На других я не смотрю. Свои читаю [замечания], на последнее, в целом, у меня было три замечания или два» (Анастасия, 21 год, стаж 1 год);

«Ну, если говорят какие-то замечания, я их учитываю для себя. Как-то стараюсь улучшить свою работу. Ну, а по поводу того, что... ну, прослушивают и прослушивают. Как-то мне все равно. Я спокойно отношусь к критике. Если говорят — да, я учла. Я в следующий раз буду делать лучше. ...Ну, да, так бывает, задевает. Но я все равно так, лояльно отношусь... Ну, значит, надо так. Моя работа сделана, ошибки проведены. Это тоже их работой является. Они же это делают не специально, чтобы нам... самооценку

понижить... и сказать, что «вы все плохо работаете»... Ну, я говорю, я, как-то, ровно отношусь, ну, есть прослушка и есть. Если им это надо, пусть прослушивают. Я не стесняюсь ни голоса своего, ни того, что я сказала» (Валентина, 22 года, стаж 1 год).

Однако по ответам на вопросы о специфике контроля заказчиков прослеживается напряженность, несогласие с результатами контроля, противопоставление своего экспертного мнения позиции заказчика:

«Как мне кажется, я работаю нормально. Т.е. так, как я понимаю, я выполняю, мне так кажется, что все поставленные задачи я выполняю. Но когда приходят вот такие вот [замечания], ...Ну, будет, конечно, обидно, если... я не согласна. И будет обидно, если мне скажут: на следующий опрос вас не взяли, ну, просто из-за этой глупости [в анкете]. Ну, вот здесь вот будет мне обидно. Потому что я выполняю все. Даже пусть я выгляжу глупо, но я выполняю свою работу. А тут получаются все равно, какие-то вот эти... Ну, как бы я зачитываю все, по максимуму. Даже пусть я выгляжу глупо, я зачитаю все» (Вера, 30 лет, стаж 1 год);

«А я сразу думаю, где я что-то, я сразу перекручиваю, где что-нибудь там не то сделала. Да, где могли быть ошибки. И даже бывает так, не хочешь сделать эту ошибку, а она у тебя выскочит случайно, или ты уже устал, и когда много к вечеру, у тебя уже внимание и концентрация уменьшается, и ты уже чувствуешь, что неправильно сделала, а уже как бы это и исправить нельзя» (Людмила, 62 года, стаж 3 года);

«Вроде, там все прочитали вообще, и все. И когда пришло, там только одно, там, интервью было без замечаний. А там, что тоже последние вопросы, вот для меня они казались незначительные. Потому что там: «да, нет». Или, там, два раза нужно было повторить, чтобы, там, когда выбирали, т.е. дважды чтобы респондента попросить, чтобы еще, что вы думаете, почему люди не идут на интервью. Вот. А оказались они важны для них, и они прямо это отметили» (Елена, 56 лет, стаж 0,5 лет);

«Ну, конечно, как какие эмоции... напрягаешься, как, вдруг у тебя больше всех ошибок. Вот. ...Это твоя оценка. Естественно» (Анна, 38 лет, стаж 1,5 года);

«В первую очередь напрягает. ...Ну, ты уже ждешь так, что к тебе будут придираться. Ты даже те дальше варианты не зачитываешь, ну, с одной стороны, потому что их плохо видно. Времени нет ознакомиться с другими вариантами. И ты понимаешь, что даже если они написаны, то ты не всегда их поймешь. Если где-то там какие-то ошибки есть. ...Нет, даже когда делаешь анкеты, четко же понимаешь, вот, когда не совсем четкая инструкция, она вроде бы и маленькая. С одной стороны, быстренько прочитал ее и все. Но, когда ты начинаешь работать, там же возникают вопросы. Вот здесь нюанс, вот здесь нюанс, вот здесь. Ага. А не придерутся ко мне потом? И поэтому, когда идет прослушка, в первую... напрягаешься, ага. Если несколько раз нету, ты как бы уже более спокоен... Ну, если так чрезмерно как ВЦИОМ, то обычно, ну, напрягает прослушка. Больше как раздражитель. Это нужно психологически подготовить и понять, ага, люди хотят, и ты готова принять, ну не в штыки, ну мало ли что, да, для лучшей твоей работы. А когда вы еще говорите, а нас еще за это оштрафовали, т.е. вообще напрягает» (Наталья, 45 лет, стаж 2 года);

«Мне кажется, у Натальи Викторовны есть. Я с ней рядом сижу, у нее всегда какие-то эмоции. Переживает» (Анастасия, 21 год, стаж 1 год);

«Ну, я так слышу, но сама не обсуждаю. Но слышу, бывает очень много возражений по поводу этого момента. ...Ну, вот, они в основном все, что вот, я давно работаю,

я тут лучше всех, какое право они имеют меня вообще осуждать. Типа «не нравится, вообще уйду». Типа, вот, «вся фирма тут на мне держится». Ну, вот так, в подобном роде происходит. Ну, я считаю, я недавно работаю, и работаю не так профессионально, как требуется, но я стараюсь. ... Ну да, это их задевает. ... Приходит какой-нибудь листочек, и начинается. Ну, мне это в основном мешает, потому что я веду опросы. А они стоят рядом и очень громко это обсуждают. И как бы все равно, мне это не очень нравится» (Валентина, 22 года, стаж 1 год).

Противопоставление себя заказчику работает не в пользу проекта в целом, выводит интервьюера из позиции «соучастника и исследователя» в позицию «исполнителя», снимает с него ответственность за процесс коммуникации. Нередко включаются и защитные механизмы «ухода от проблемы»:

«Я вчера еще, вечером, мужу говорю: господи, опять какие-то [замечания], уже все зачитываю, уже просто, как дурак, сидишь, все зачитываешь, и все равно какие-то замечания, и сказали, что на следующий опрос не возьмут. Я уже: ну не возьмут, значит не возьмут, пойду искать другую подработку. Потому что, ну, действительно, уже отрабатываешь просто все, и в итоге, когда вот за такое... Ну, зачем тратить нервы?» (Вера, 30 лет, стаж 1 год).

Для звонкового центра важно нивелировать такие настроения, поскольку вложено много ресурсов в обучение и удержание интервьюера.

Влияние методологии исследования

Осложняет работу интервьюеров разница в подходах к методологии проведения исследования у разных заказчиков. Так, ИНСАП РАНХИГС требует от сотрудника значительно большей включенности в беседу в роли **«интервьюера-исследователя»** (табл. 2), что предполагает трату времени на выслушивание жалоб респондента на неустроенную жизнь и сочувствие ему с целью налаживания коммуникации. Тематика проектов данного исследовательского института в основном социальная, часто посвященная трудным жизненным ситуациям, когда респондентами выступают инвалиды, социальные сироты, низко обеспеченные слои населения.

Если интервьюер не способен поддерживать беседу, отступая от текста вопросов, то в результате может получить следующие замечания контролера: *«как будто не слышит респондента и не понимает анкеты», «не использует техники эмпатии и ремонта — респондент напряжен, она не снимает напряжение», «не очень чувствует ситуацию, потому иногда утомляет и раздражает респондента», «вроде и говорит все правильно, но именно с точки зрения понимания респондента, его настроений — не нравится», «не всегда оценивает адекватность ответа, не чувствует респондента».* От интервьюера-исследователя ожидается соучастие в процессе сбора данных, обратная связь по коррекции инструментария и оценке ситуации интервью (*«я [при анализе интервью] основывалась на комментариях, которые интервьюеры оставляли к анкетам»*).

Некоторые заказчики, напротив, рассматривают подобные ситуации как отклонение от заданной методики, предлагая интервьюеру вести опрос в строгом соответствии с инструкцией к отдельным вопросам. Темы исследований чаще носят социально-политический характер, направленный на выяснение в основном фактических данных, оценку органов государственного управления.

Таблица 2. Разное понимание роли интервьюера

ИНТЕРВЬЮЕР-ИССЛЕДОВАТЕЛЬ	ИНТЕРВЬЮЕР-ИНСТРУКЦИЯ
<ul style="list-style-type: none"> — большая включенность в беседу; — поддержание коммуникации; — включение вариантов ответа в формулировку вопроса; — ответственность за работу с вопросом — на разработчике. 	<ul style="list-style-type: none"> — обезличивание коммуникации; — сворачивание беседы; — инструкции по зачитыванию/незачитыванию вариантов ответа; — ответственность за работу с вопросом — на интервьюере.

Схема беседы в формате «интервьюер-инструкция» (табл. 2) сводится к зачитыванию вопроса и всех вариантов ответа, невзирая на ранее собранную информацию от респондента. Отклонения от заданной схемы приводят к появлению в документе контроля таких замечаний, как: «слишком много лишней информации», «интервьюер разговаривает с респондентом как с маленькой девочкой», «интервьюер зачитала вопрос и ждет, потом начинается гадание [уточнение], как пользуется интернетом респондент, меньше времени занял бы ответ, если бы интервьюер зачитала варианты».

В результате возникают сложности при переходе с проекта на проект, трудности в адаптации к новому проекту с соблюдением всех требований:

«Это переходы с одного заказчика на другого. И, бывает, из-за этого происходят какие-то сбои. Особенно, если один день, т.е. на одном, а потом на другом проекте. Да. Перестраиваться надо. Идет сбой определенный. ... Но мало ли что. А вдруг ты что-то забыл, потому что вот даже когда мы перешли на какой, на РАНХИГСовские проекты, почему пошли вот эти? Мы забыли, как ставить. Хорошо, вот висит табличка. Я ее читаю, так что, вроде бы, правильно это делаю. ... Просто это забывается, особенно когда ты долго не работал с каким-то заказчиком. Даже когда переключаешь. Вот ФОМ сейчас начал, с одной стороны, где-то зачитывать, а где-то не зачитывать, и ты смотришь... А если они во время проекта вдруг что-то поменяли, вот эту серенькую надпись, так то вообще...» (Наталья, 45 лет, стаж 2 года).

Разница в подходах к методологии исследования закономерно должна сказываться на принципах контроля со стороны разных заказчиков. Замечают ли это интервьюеры? Действительно, большинство ответов так или иначе можно свести к варианту «все они разные»:

«Да, конечно, есть [ощущение, что подходы разные]. Вот... Тимур и его компания [ФОМ], они на этом зациклились и постоянно что-то там выискивают... ВЦИОМ... все-таки попроще. ... ВЦИОМ, мне кажется, относится более формально к этому... Отвечаю: у каждого свои задачи, требования. Если у Тимура такие требования, он со своей колокольни идет и рисует то, что хочет... Я от каждого заказчика свои замечания просмотрела, зафиксировала» (Нелли, 58 лет, стаж 2 года);

«Разные, конечно. У всех свои требования. ... Ну, по-разному требуют проводить свое интервью. Некоторые спускают, что неважно зачитывать, как ты считаешь, вопрос, сама суть. Если он понимает, то и понимает, и ему этого достаточно. А некоторым конкретно, как у нас там уже требуют, что, вот, именно подробно указать там всякие их названия технические. Для них это важно, для нас неважно (Елена, 56 лет, стаж 0,5 лет);

«Разные, конечно. Разные. ... Я в этом плане вам ничего не скажу. Я говорю, у меня было мало этих [замечаний]. Одно было в прошлый раз, одно что-то. Но это было не замечание, а просто комментарий. И в этот раз было два. ... Все нормально» (Ксения, 21 год, стаж 0,5 лет);

«Ну, естественно, есть [разница]. Допустим, если мы понимаем, что РАНХИГСу надо услышать больше, чтобы дать человеку высказаться. Вот тогда мы ему даем возможность высказаться. А если мы понимаем, что другим главное, чтобы четко зачитывать, тогда где-то мы вольно-невольно начинаем человека перебивать. Тем более, если мы знаем, что ВЦИОМовский опрос он достаточно длинный. И не каждый человек, не каждому интересно двадцать минут. И ты чисто автоматически начинаешь его перебивать. Потому что все равно... Я понимаю, что РАНХИГС... работая с ним, я понимаю, что там будут всю анкету прослушивать. Прослушивать будут не так, чтобы докопаться, а — переставили ли мы слова. А вдруг мы что-то объяснили. Что для них важно вот это узнать, анализ. И ты тогда не боишься, ты более спокойно это ведешь... Нет, ну, с одной стороны, они в чем-то могут быть одинаковыми. Но все равно у каждого свои цели, и они все равно могут меняться. В чем-то одно, в чем-то другое» (Наталья, 45 лет, стаж 2 года);

«Некоторые более лояльно относятся, некоторые более строже. Какие-то нюансы... любое количество ответов, которое нужно. То, что вроде говоришь, а еще, а еще, т. е. это уже подразумевает большое количество ответов. ... Вот, про инвалида — там была такая свободная беседа, т. е. они прослушивали все, там, свои нюансы. Там [ВЦИОМ] вот — четкое зачитывание... как деловое. Деловой стиль общения ... Да, такая сухая. Такого больше нет. Они в целом лояльны. Ну, а в целом, вот, да. Лояльный стиль общения» (Анастасия, 21 год, стаж 1 год);

«Ну, нет, разные. Ну, в ВЦИОМ он более, скажем так, щепетилен, что ли. Т. е. более, ну, требования более высокие к точности исполнения, к зачитыванию. Я так считаю. А ФОМ, у него главная задача, что правильную информацию достать, получается. ... Да, если информация, как бы, достоверная, правильная» (Светлана, 35 лет, стаж 1,5 года).

Однако нередко интервьюеры характеризуют подходы к контролю со стороны разных заказчиков как одинаковые, указывая, тем не менее, на нюансы своего впечатления от контроля с их стороны:

«Да, по-моему, в принципе, они одинаковые. Мне кажется, в принципе, одинаковые все. ... Ну, единственное, что может быть, ну, кто-то более жестко требует исполнять и контролирует более, так сказать. ... Ну, мне кажется, ВЦИОМ более контролирует. Да, жестче. Ну, я, например, ну, видите, как они, во-первых, они строго, чтобы зачитывалось, все смотрят. Потом обязательно, чтобы, даже если у нас там, как нам кажется, неправильно, они все равно, они очень, так сказать, «непоколебимы», извините меня за это слово. непоколебимы, что «мы вот так считаем, и все». Если, допустим, что кто-то, другой заказчик как-то еще, может быть, прислушивается к нам, мне кажется, ВЦИОМ — нет, они более такие, «упертые»» (Людмила, 62 года, стаж 3 года);

«Одинаковые. Мне кажется, одинаковые. И они даже, вот, мне порой кажется, что они даже конкретный случай не рассматривают, а вот, просто вот: не зачитал, значит, все неправильно. А то, что респондент уже ответил на этот вопрос, и смысла нет зачитывать вот эти варианты, вот это они не рассматривают почему-то» (Вера, 30 лет, стаж 1 год);

«Вот, прослушивают, там, выборочно. Или вот, по критерию, там, очень странное время получается иногда. Ну что, вот, например, на определенный вопрос уделено определенное количество времени, а человек сам, интервьюер, делает его намного меньше, чем остальные, или больше. Вот, в зависимости от этого, если падает глаз на неправильное время, проверяют именно эту анкету. А бывают такие опросы, когда проверяют прямо каждую анкету. Ну, тут зависит от темы. ... Не, ну всегда, в целом, жестче все. Все: «говорите правильно, читайте по тексту»» (Валентина, 22 года, стаж 1 год).

Видим, что характеристики стиля одного и того же заказчика могут быть прямо противоположными.

В целом интервьюеры чаще всего упоминают объединяющее всех заказчиков требование — зачитывание вариантов ответа. Принцип подобного контроля состоит, во-первых, в выделении ключевых контрольных вопросов, и во-вторых, в сплошной или выборочной «прослушке» отдельных фрагментов интервью на соответствие работы интервьюера инструкции по зачитыванию позиций шкалы. Это позволяет проводить аудиоконтроль в сжатые сроки, унифицировать результаты. Другие особенности контроля полевого этапа проектов (работа с открытыми вопросами, искажение текста вопросов, переформулировка вопросов, склонение к определенному ответу, умышленный ввод неверных данных и т. д.) остались практически без внимания со стороны интервьюеров, хотя нередко встречаются в замечаниях контролеров. Именно неоправданное, с точки зрения интервьюеров, требование зачитывать варианты ответа вызывает недовольство сотрудников и воспринимается интервьюерами как:

а) формализм, невнимание к особенностям интервью:

«Ну, вот, сидит, как я понимаю, сидит на прослушке человек: «так, ага, не зачитала, все, минус, не зачитала». А то, что респондент уже ответил, и я у него уточнила. ... Нету конкретизации. ... индивидуального подхода. ... потому что там сидят, кто прослушивает, им все равно, что человек сказал» (Вера, 30 лет, стаж 1 год);

«... Ну, т. е. зачитывать надо, но в каких-то вариантах, моментах — не надо. Если он говорит, один — нет, вот, «я пойду голосовать, для меня Единая Россия, и все». И не нужно мне зачитывать все эти партии. А я помимо этих партий не знаю, они, вообще, существуют, нет. А, ну, если они называют какую-то партию, то зачитывать не нужно ... А если бабушка, и она не знает, что такое интернет. Мы у нее спрашивали и, там, про дискотеки и начинали. ... т. е. объясняешь человеку, что это общие вопросы, и они для всех. Но она все равно говорит, зачем вы мне это задаете» (Анастасия, 21 год, стаж 1 год);

б) неуважение к респондентам:

«И даже, ну и мы, вот, обсуждаем, сидим, уже даже боишься, ну, выглядишь глупо. Приходится выглядеть глупо, потому что боишься не зачитать. ... Но нам приходится выглядеть глупо, потому что там сидят, кто прослушивает, им все равно, что человек сказал. А человек думает, что мы сидим — роботы, и которые просто лишь бы опросить. И мы о человеке не задумываемся. Т.е. мы, получается, уже и не помним, что он говорил. Вот это вот мне не нравится... Ну, это, правда, глупо. И человек думает, что мы роботы, и ему все равно на... На него нам все равно. А нам не все равно, нам просто нужно это зачитать. И у человека получается отношение тоже — а, значит, они там сидят и мимо ушей все пропускают. А они-то, многие же, с душой, о наболевшем... а мы, получается, такие глупые, так повторяться. ...И потом, когда в итоге там получа-

ется, что мы на них не обращаем внимания, на все вот эти слова, ну, как-то не очень» (Вера, 30 лет, стаж 1 год);

в) блокатор коммуникации, раздражитель:

«Нет, ну, бывают зачитывания, которые, действительно, раздражают. Только вот нам когда потом говорят, вы че там, я же вам только что ответил, вы че там, дебилы что ли сидите? Вот эти моменты, конечно, все-таки раздражают. Я считаю, что они, может быть, с моей точки зрения, и, может быть, она субъективная, может быть, она и неправильная. Но если, в принципе, вот, как смотришь, по логике анкеты, все идет нормально, и если я вот что-то не читаю, или не выполняю, как положено, я тогда уже просто понимаю, что моя ошибка и делаю, так как требуют с меня» (Людмила, 62 года, стаж 3 года);

г) перекалывание ответственности за неадаптированный инструментарий на исполнителя, которому приходится оправдываться:

«И, допустим, даже: «Вы пользуетесь интернетом?» — «Нет, не пользуюсь», — а дальше вопрос, вот это не проработано, в соцсетях, там, в соцсетях, — и они: «Ну, я же сказал, что я не пользуюсь». Я, допустим, помню, что он сказал, что не пользуется интернетом, и я бы это не зачитывала, и приходится объяснять, ну, я вам обязана зачитать. И если нет, вы говорите, нет. Вот это тоже неприятно. Мне уже... человек, который входит, как бы, в мое положение, что это вроде, как бы, моя обязанность, и нормально. А некоторые, они плохо реагируют... Ты вот это проговариваешь, а потом варианты ответов нужно еще зачитать. И мы уже там сидим, обсуждаем, что многие не зачитывают. Потому что в вопросе поставлены варианты ответа, и опять их зачитывать, ну глупо. ... Потому что я выполняю все. Даже пусть я выгляжу глупо, но я выполню свою работу. А тут получаются все равно, какие-то вот эти. ...Ну, как бы я зачитываю все, по максимуму. Даже пусть я выгляжу глупо, я зачитаю все» (Вера, 30 лет, стаж 1 год);

«Сама анкета. Если она даже дорабатывается, всегда почему-то медленно. Большинство страдает интервьюеров. Т.е. интервьюеру глупые вопросы не хочется задавать. А он вынужден, потому что это уже доработка. Потому что, если нету стационарного [телефона], так убери этот вариант ответа. Т.е. теоретически это возможно, но не знаю, почему они это практически не могут сделать. Убери этот вариант, чтобы мы не выглядели... Они как-то больше требования к интервьюерам, чем изменению...» (Наталья, 45 лет, стаж 2 года);

«Ну, вот, когда человек говорит, когда нужно зачитывать варианты ответа, и человек говорит, нет-нет, все, я же уже сказал, — а ты как дурачок сидишь и говоришь, нет, мне надо зачитать все варианты ответа, меня там за это наказывают. Он начинает психовать, и, в конце концов, получается сорванная анкета» (Анастасия, 21 год, стаж 1 год);

д) снижение имиджа отдельной компании заказчика:

«Потому что дело не в том, что мы выглядим дураками, но в том числе, и заказчик. Мы же представляем его. Единственное, я понимаю, допустим, интересно, под конец ВЦИОМ просят, он им напоминает. Это как бы реклама получается. Люди вначале забыли, а ты напоминаешь: «Вас опрашивает ВЦИОМ, вас опрашивает ВЦИОМ». Т.е. это вот достаточно интересные какие-то...» (Наталья, 45 лет, стаж 2 года);

е) причина отказа от участия в телефонных опросах в целом:

«И потом, когда в итоге там получается, что мы на них не обращаем внимания, на все вот эти слова, ну, как-то не очень... И у них отношение, у них отношение

к нам, уже к этому опросу — они большинство говорят, что это ничего не изменит. Большинство так говорят. ... Вот, «не более пятнадцати минут» [побеседуем], потом люди ругаются. Вот это тоже нужно изменить. Потому что человек рассчитывает на пятнадцать минут, в итоге потом выходит минут тридцать, это по-хорошему. Сорок-пятьдесят минут, и очень многие потом говорят, что нет, мы в опросах таких участвовать больше не будем, спасибо, мы сейчас проговорили, больше я не буду участвовать» (Вера, 30 лет, стаж 1 год).

Последние два комментария вновь демонстрируют выход интервьюеров на экспертный уровень, поскольку личные претензии к некомфортности работы сменяются ссылкой на внешние (по отношению к интервьюерам) факторы — отраслевые эффекты, вызванные невниманием к особенностям инструментария в ситуации телефонного интервью. Интервьюеры, заботясь о «здоровье» поля, выглядят профессиональнее разработчиков, не задумывающихся о последствиях сбора данных неадаптированными инструментами.

По мнению, интервьюеров, в большинстве коммуникативных ситуаций целесообразнее использовать **прием уточнения** ответа респондента:

«Ну, здесь ничего изменить невозможно. Просто, если будет по-прежнему, не зачитал — ошибка. ... Ну, я не зачитала, где он, вопрос, не зачитала, не успела зачитать, человек сказал «нет», и я у него уточнила, что «Вы впервые, вы не принимали ни по телефону, ни в магазине?» — и он говорит: «Нет». Я считаю, что этот вопрос я отработала. Вот это бы мне хотелось... Индивидуально подходить к каждому вопросу. ... Не зачитал, но потом уточнил. Т.е. не в формате, вот, зачитал, не зачитал, а вот, все-таки, если было уточнение, то этот вопрос отработан (Вера, 30 лет, стаж 1 год).

Несмотря на неприятие отдельных элементов контроля, интервьюеры подчеркивают положительное влияние контроля на эффективность и качество их работы:

«Ну, если я стараюсь, как бы, исправить все эти... ну, естественно, их меньше, или они менее значимы. Мне кажется, меньше или менее значимы. Я считаю, это правильно дело — контроль (Людмила, 62 года, стаж 3 года);

«По сути, чтобы я, вот, запомнила, нельзя, допустим, вот, она мне сказала, вот эти два и по партиям, там, и приду и испорчу бюллетень — вот это я тоже не зачитала. Сейчас я это все зачитываю. Вот, у меня было два замечания, и я сделала вывод. Нет, я по каждому проекту, вот этот проект, он довольно длительный, да, где замечания, теперь мне удалось добиться, и у меня нет замечаний. Потому что двоих исправила и все» (Нелли, 58 лет, стаж 2 года);

«Нет, это технические моменты, т.е. если они предлагают, я знаю, что было упущено. Но у меня были какие-то мотивы. Т.е. мне ничего не стоит исправиться, пойти нормально сделать. Это важно, раз заказчик считает, что это важно. Значит надо соответствовать» (Галина, 46 лет, стаж 1 год).

Форма представления результатов контроля

Важно понять, в какой форме представлять результаты контроля интервьюерам. Прежде всего, акцентируется внимание на **корректности и обоснованности** замечаний:

«Мне в любом виде покажите, что я не так делаю, чтобы я могла исправить. Мне одна задача — исправить мои ошибки. И мне все равно. Да. Единственное, что, конеч-

но, все равно, более-менее чтобы корректный был этот вид. Как бы тебя совсем там не прополоскали» (Людмила, 62 года, стаж 3 года);

«Оценка — это плохо. Это плохо. Почему, ну, т. е. чисто, ну, как деньгами стимулируют. Хорошо поработали, получили свои премии. Это, как бы, правильно. А когда оценки ставят, это совершенно... А смысл? Мне кажется, ну, это чисто мое такое тоже субъективное мнение, это немного оскорбительно. Мы же их не оцениваем. Мы можем тоже оценки ставить. Может быть какой-то негатив» (Галина, 46, стаж 1 год);

«Ну, уж лучше тогда, вот, если оценки ставят, то и, конечно, где ошибки. Чтобы я видела, что вот это. Если бы мне поставили за интервью, за мои вот эти вот ошибки, которые сейчас перечислены, мне бы поставили бы тройку. Я бы не грызла себя, ну, я за себя уверена, что я это интервью отработала. Т.е. таким образом. А если бы мне поставили тройку, а я бы проскакивала вопросы, и сама бы на них отвечала, то да. Это было бы нормально. А когда вот за такие вот ошибки ставят тройки, то мне было бы все равно на эту тройку. Я просто за себя знаю. Не имела бы значения абсолютно» (Вера, 30 лет, стаж 1 год).

Заметим, что иногда на уровне менеджмента звонкового центра принимается решение не делать публичными результаты контроля по причине пренебрежительного тона замечаний, граничащих с неуважением к труду интервьюера. Приведем примеры комментариев контролера по одному из проектов (с сохранением стилистики автора):

«4, потому что какая-то **вялая интервьюерша**»;

«Q9 респондент отвечает вообще не о том. Интервьюер даже не поправила его и не разъяснила, о чем там. И **она хамоватая**... Такое ощущение, что она не слышит, что говорит респондент, он уже назвал ответ, остается только выбрать вариант из предложенных, но зачем-то она зачитывает ему все снова, говорит, что нет его варианта, чтобы тот выбрал, хотя **можно подключить мозг** и выбрать подходящий самой»;

«9 вопрос зачем-то переписывает области, в которых произошли изменения, а не качественное их проявление (то ли неправильно поняла вопрос, то ли что). 24 вопрос зачем-то подробно спрашивает по вариантам, хотя **чувак четко говорит**, что слышал из газет...»;

«24 вопрос надо было отметить 4 вариант «из др. источников», т. к. он не из СМИ узнал, а из информации на дороге на федеральных трассах. **Чем слушала?!**».

Подобный тон высказываний выходит за рамки делового. При этом интервьюеры воспринимают внешних контролеров как профессионально статусных субъектов, имеющих необходимые для оценки знания и навыки.

«Ну, это человек сидит и прослушивает работу интервьюеров. Ну, т. е. я так понимаю, что сверяются с анкетой. Т.е. как аудиофайл сверяется с электронным файлом. И так же, ну, все остальное, ряд вопросов каких-то решается. Т.е. ошибки какие-то выявляются. Ну, какие-то социологи, и вообще, а также, наверное, для дальнейшей, как, доработки этих анкет. Т.е. еще не просто как контроль, а, возможно, еще есть какой-то, как, как предмет изучения, что ли» (Светлана, 35 лет, стаж 1,5 года);

«Ну, получается, специальные специалисты есть, они занимаются этим. Прослушивают интервьюеров, анализируют разговор. Выявляет ошибки, какие-то ... Фальсификации ... Ну, что неправильно общаются, эмоциональный какой-то посыл неправильный. Ну, это все делается для того, чтобы понять эти ошибки и в дальнейшем

их устранить. Поговорить с интервьюерами, объяснить, как сделать лучше» (Валентина, 22 года, стаж 1 год).

Для ускорения этапа полевого контроля заказчиками часто применяется технология «двухступенчатого целевого отбора» контролируемого параметра, когда отбирается не полное интервью на контроль, а серия вопросов в подвыборке интервью. В результате в бланке контроля фиксируются нарушения только по отдельным вопросам. Если же отклонений от инструкции к этим вопросам не обнаружено, то интервьюеры получают от заказчика благодарность за хорошую работу (что само по себе крайне ценно!). Это приводит к закреплению найденного шаблона ведения интервью в целом, несмотря на возможные ошибки в неконтролируемых в данном случае вопросах:

«Нет, ну допустим, не зачитано. А что имеется в виду под «не зачитано»? Если он меня перебил, и я не зачитала, это одно. А если он не перебил и был спокоен, и я могла зачитать. Или он меня остановил. Что они под словом имеют — «не зачитано»? Тоже непонятно. ... Ну, по крайней мере, я делаю на данный момент вот как, вот, как в политических вопросах, да, я делаю то же самое на других вопросах. В прошлый раз мне замечания не поставили. Я не знаю, как в этот раз. Но я делаю, если человек сразу мне ответил или он меня остановил, я не зачитываю дальше. И я, поэтому, не знаю, права я или не права. Но, в прошлый раз у меня не было замечаний. Поэтому, когда даже не зачитываю... Три интервью было. Одинаково, но я не знаю, какое же интервью попадется. Один человек сидит и просто спокойно ждет. Я все варианты зачитала и все. ... Поэтому я не знаю. Поэтому, когда они говорят «не зачитано» — что? Вот такое вот было сделано так, а нужно было сделать вот таким образом» (Наталья, 45 лет, стаж 2 года).

За рамками такого контроля остаются важные содержательные и фоновые особенности ведения интервью, которые позволили бы оценить типаж интервьюера и его коммуникативные способности. Поэтому, даже получая регулярные отчеты по контролю проектов, звонковый центр не может отказаться от внутренней работы по «прослушке» интервьюеров. Причем речь идет о контроле в двух плоскостях: on-line «прослушке» на этапе старта проекта — для предупреждения и блокирования нарушений инструкции к конкретным вопросам, и «прослушке» по итогам проекта — для выявления сильных и слабых сторон интервьюера.

Кроме того, внутренний контроль, а иногда и переконтроль, требуются для разъяснений и «работы над ошибками», что запрашивают сами интервьюеры:

*«Это нужно психологически подготовить и понять, ага, люди хотят, и ты готова принять, ну, не в штыки, ну мало ли что, да, для лучшей твоей работы. Другое дело, чтоб тогда для улучшения работы они бы делали, ну, как сказать... **поясняли бы: вот, ошибка такая, да, а нужно вот так сделать.** Ну, понятно. А когда вы еще говорите, а нас еще за это оштрафовали, т. е. вообще напрягает. ... Ну, если говорю, есть замечания, то хорошо было бы, наверное, как бы, по отдельности. Ну, как бы, общим может быть это, а по отдельности... вот такой вариант нужно было вот так сделать. Т.е. более **конкретно: вот этот отрывок вы сделали так, а надо было бы сделать вот так.** Чтобы у меня был четкий пример. Чтобы я не вспоминала, а что это. ... Ну, он отличается, если, по крайней мере, вы, когда прослушали, вы можете конкретно сделать замечание, **объяснить: вот, ты не делаешь то, то, а нужно сделать так-то.** Т.е. не просто, там, «ты не зачитал», а вот конкретно. Вот на таком вопросе ты так-то сделал, а вот здесь... Ну, тогда пусть*

они, как бы вот, общий, это делают. Пусть не на каждого, да. Ну, у них же есть одни и те же ошибки. Они поясняют тогда, что вот так — в основном, делаю так, а нужно вот таким вариантом делать. ...Да, хотя бы **резюме**» (Наталья, 45 лет, стаж 2 года).

В приведенном фрагменте упоминается о желательности получения некоего сводного перечня ошибок, резюме по проекту в целом, чтобы можно было понять вектор недочетов всех сотрудников звонкового центра, что позволит провести рефлексию по содержанию своей работы и возможным персональным ошибкам.

Приведем пример подобного резюме по итогам поля за день, которое было получено нами в рамках работы с одним из заказчиков³:

По прослушке аудиозаписей за 02.11.2015 и за 03.11.2015: **Просьба, обратить внимание, что некоторые операторы НЕ зачитывают варианты ответов в тех вопросах, где требуется зачитывать; В14 изменяют смысл вопроса — Смотрите/НЕ смотрите, НЕ получены ответы по шкале анкеты; В16 и В18 операторы предлагают повторить ответы из В15, В17. Комментарии по прослушке — во вложении.**

По прослушке аудиозаписей за 04.11.2015: **Просьба, обратить внимание, что некоторыми операторами в В14 и В21 учитывается смотрение ТВ/использование техники родственниками (дети, жена, муж). В14 изменение смысла вопроса — Смотрите/ НЕ смотрите. Комментарии по прослушке — во вложении.**

Во-первых, результаты «прослушки» актуальны и приходят на следующий день, в рамках поля, что позволяет оперативно корректировать работу. Во-вторых, в резюме делается акцент на типичных ошибках, что может использовать менеджер для работы с персоналом в целом. В-третьих, присутствуют комментарии по работе каждого интервьюера — для индивидуального ознакомления. И наконец, в-четвертых, импонирует вежливое и тактичное обращение.

По итогам пилотного исследования можно сделать вывод, что «прослушку» необходимо сделать реальным инструментом помощи интервьюеру в освоении методики проведения опроса. На данном этапе аудиоконтроль зачастую сводится к поверхностной формальной процедуре (зачитал/не зачитал вопрос или ответ), которая, с одной стороны, не дает полного представления о качестве работы интервьюера, а с другой стороны, вводит в заблуждение интервьюера («нет замечания по зачитыванию вопросов, значит, я все делаю правильно»), не способствует совершенствованию его профессионального мастерства.

На наш взгляд, одной из наиболее важных задач звонкового центра, решающего исследовательские задачи, является систематическое обучение сотрудников (проведение инструктажей и тренингов на основе анализа результатов контроля и т. п.), а также воспитание уважения к своей работе. В результате сотрудник постепенно переходит из статуса «оператор-инструкция» в статус «интервьюер-исследователь». Кроме конкретных знаний, которые интервьюер получает в процессе профессионального становления, он воспринимает также стандарты и этические нормы, которые сложились в организации и в профессиональном сообществе. Такая трансформация позволяет рассматривать интервьюера как эксперта по сбору первичной информации, способного эффективно поддерживать коммуникацию, выяснять у респондента нужную заказчику информацию, оставить приятное впечатление.

³ Компания «MAGRAM MARKET RESEARCH» (www.magram.ru).

чатление от беседы в целом, что обуславливает необходимость прислушиваться к мнению интервьюеров.

References

Ипатова А. А., Рогозин Д. М. Условия коммуникативного успеха в стандартизированном телефонном интервью // Социологический журнал. 2014. № 1. С. 21—54. [Ipatova A. A., Rogozin D. M. A formula to communicative success in the structured telephone interview. Sotsiologicheskii Zhurnal [Sociological Journal]. 2014. № 1. P. 21—54.]

Рогозин Д. М. Влияние интервьюера на доступность респондентов в телефонном опросе // Социологический журнал. 2004. № 1/2. С. 75—105. [Rogozin D. M. Vliyanie interv'yuera na dostupnost' respondentov v telefonnom oprose [Interview's impact on the availability of respondents in telephone survey]. Sotsiologicheskii Zhurnal [Sociological Journal]. 2004. № 1/2. P. 75—105.]

Рогозин Д. М. Когнитивный анализ опросного инструмента. М. : Институт Фонда «Общественное мнение», 2002. 256 с. [Rogozin D. M. Kognitivnyi analiz oprosnogo instrumenta [Cognitive Analysis of the Survey Tool]. Moscow, Institut Fonda «Obshchestvennoe mnenie», 2002. 256 p.]