

ФАЛЬСИФИКАЦИИ В ТЕЛЕФОННЫХ ИНТЕРВЬЮ

Медведева Екатерина, интервьюер, «Исследовательская
компания «Максима», г.Чебоксары, март 2015

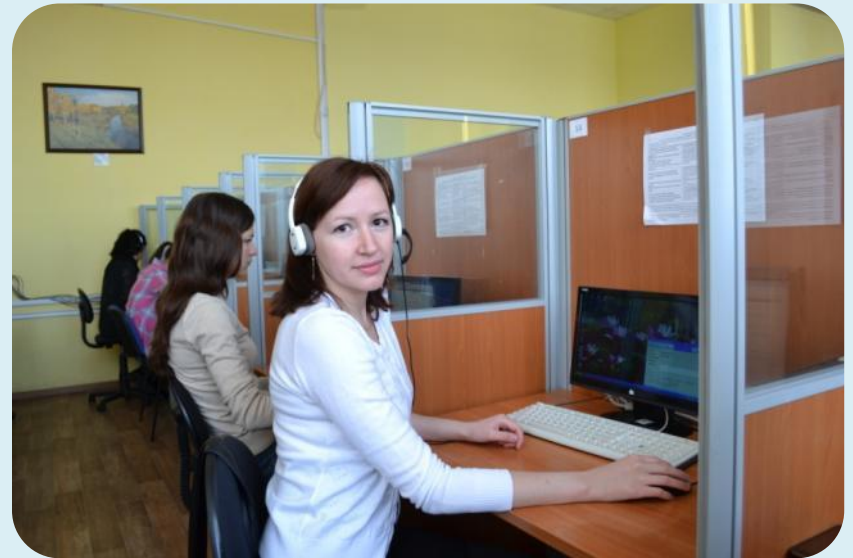
Компания «Максима»

- Город Чебоксары
- 2002 год
- Только САТІ-проекты
- 45 автоматизированных рабочих мест
- 90000 интервью за 2014 год



ДОКЛАДЧИК

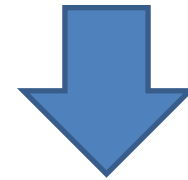
- **Интервьюер**
- **Стаж в профессии
более 4-х лет**
- **Более 5000 интервью**
- **Высшее образование**
- **Люблю общаться с людьми**



КЛАССИФИКАЦИЯ ФАЛЬСИФИКАЦИЙ



**1. При отборе
респондента**



**2. В ходе
проведения
интервью**

1. При отборе респондента

- **Опрашивается респондент, не подходит по квоте**
- **Знакомый, по предварительной договоренности**

2. В ходе проведения интервью

- Пропуск середины анкеты
- Заполнение за респондента
- Интервьюер подталкивает к «нужному» ответу
- «Два респондента вместо одного»

Пример №1



- Скажите, сколько человек работает в вашей компании?
- В моей компании работает 5 человек.
- Это включая вас?
- Да, включая меня.
- Просто до этого звонили в вашу компанию, заместитель ваш сказал, что человек 6 или 7 у вас работает...
- Девушка, я прекрасно знаю, сколько человек у меня работает. Я вам сказал – 5 человек.
- А вы всех посчитали? Точно? Может, уборщицу забыли...
- Причем тут это вообще? Вы сказали, о принтерах будете спрашивать. У меня очень мало времени. Что вы хотели узнать?
- Я хотела для начала узнать, какова численность вашей организации. Скажите, может, в вашей организации все-таки больше 5 человек работает?
- Хорошо, если вам надо 6, пишите 6.
- То есть, я правильно поняла, что в вашей организации работает 6 человек?
- Да [конец фрагмента]

Пример №2



- *Используете ли вы регулярно USB – модем?*
 - *Какой? Да не знаю я. А что это такое?*
 - *Ну, если не знаете, то, наверное, не пользуетесь... Давайте дальше продолжим..*
 - *Не знаю я даже... Замучили вы меня уже.*
 - *А пользуетесь ли вы Wi-fi роутером, подключенным к проводному интернету?*
 - *Дочка, издеваешься ты чтоли надо мной? У меня картошка на плите сгорит скоро.*
 - *Наверное, не пользуетесь вы этим?*
 - *Да нет, конечно! Какой там интернет, и без него делов полно? Все ответила я вам?*
 - *Немного уже осталось, давайте уж закончим. Понимаете, я обязана все вопросы задать... Скажите, и пользуетесь ли вы мобильным Wi-fi роутером с сим-картой оператора?*
 - *Не знаю я ваш интернет! Все, устала я. Вон, если хотите, с внуком моим поговорите. Он в этих делах лучше разбирается. Сережа, иди сюда! ... Вон, ответь.*
- (берет трубку Сережа – молодой человек лет 18-20)*
- *Да, давайте я, если хотите, отвечу на ваши вопросы..*
 - *Ну... хорошо, давайте продолжим тогда, тут все равно немного вопросов осталось... надо же закончить анкету.*
- (Далее анкета была продолжена с этого места)*

Причины фальсификаций

1. Особенности самого проекта

КВОТЫ и/или «неудачно» составленная анкета

2. Условия оплаты труда интервьюера

3. «Предрасположенность» интервьюера

Почему одни фабрикут меньше, другие больше?

- Боязнь обнаружения фальсификации
- «Порог» терпения
- Осознание значимости своей работы

Что делать?

1. Постоянный контроль
2. Поощрять качество
3. Почасовая оплата
4. Повышать информированность интервьюера

Спасибо за внимание.