



Вебинар для менеджеров САТІ

Москва,
2020



- ❑ Необходимо перед проведением интервью прочитать всю анкету.
- ❑ Если какой-то вопрос Вам непонятен, попросите разъяснений у Вашего руководителя.
- ❑ Перед проведением интервью Вы должны понимать, как ставить логические ударения в вопросе.
- ❑ Проговорите анкету вслух и при необходимости расставьте ударения, чтобы не сбиться в телефонном разговоре.
- ❑ Убедитесь, что правильно произносите имеющиеся в анкете фамилии, названия и все слова, которые ранее были Вам неизвестны. При необходимости уточните у менеджера.
- ❑ Некоторые номера вопросов в анкете обозначены буквами. Это сделано для удобства программирования.

В начале интервью необходимо обязательно представляться и разъяснять цель опроса, чтобы не вызывать раздражение респондентов необоснованными вопросам о личных данных.

Также необходимо подробно и вежливо ответить на все возникающие у респондента дополнительные вопросы, например «Как Вы нашли мой телефон?», «Зачем Вам мой возраст?» и пр.

Респондент:
«Как Вы нашли мой телефон?»

Интервьюер:
«Следует ответить, что номера телефонов в ходе опроса отбираются специальной программой методом случайного отбора из общероссийской базы телефонных номеров. Именно поэтому мы спрашиваем, в каком регионе, в каком городе проживает респондент, т.к. у нас нет этой информации о респондентах, опрос полностью анонимный. По всем регионам будет опрошено большое количество людей, а собранные вместе мнения этих людей дадут представления о том, что думает население в целом по тем важным вопросам, которые приводятся в анкете».

Респондент:
«Почему Вы выбрали для опроса именно меня?»

Интервьюер:
«Чтобы результаты опроса были корректными, в каждом отобранном для опроса населенном пункте, мы должны опросить определенное количество случайно отобранных людей, определённого пола и возраста. Вы подходите по этим параметрам, поэтому мы приглашаем Вас к участию опросе».

Респондент:
«Я ничего об этом не знаю, почему бы Вам не поговорить с моей женой, соседом и т.д.?»

Интервьюер:

«Нам, конечно, было бы удобнее опрашивать тех, кто всегда в курсе или, кто сам хотел бы ответить на вопросы. Но тогда не удастся понять, что думают такие люди, как Вы. «Нам необходимо знать именно Ваше мнение, в анкете нет правильных или неправильных ответов, и Вы можете не опасаться своей неподготовленности».

Респондент:
«Зачем Вам нужны мои личные / персональные данные? (номер телефона, адрес)»

Интервьюер:

«Ваши личные данные необходимы для проверки моей работы, чтобы подтвердить, что я действительно проводил(а) опрос. Наша компания гарантирует анонимность и конфиденциальность полученных данных - все ответы на вопросы анкеты используются только в обобщенном виде».

Респондент:
«Зачем Вам мой возраст / уровень образования / материальное положение?»

Интервьюер:

«Ответы людей разного возраста / уровня образования / материального положения на многие вопросы сильно отличаются. Это очень важно учитывать при анализе полученных данных».

Респондент:
«Как будут использоваться мои ответы?»

Интервьюер:
«Ваши ответы будут использоваться только в обобщенном виде, без привязки к личности, персональные данные разглашаться не будут».

Респондент:
«Можно ли ознакомиться с результатами?»

Интервьюер:
«Да, результаты исследования будут представлены на официальном сайте компании ВЦИОМ».

Процедура случайного отбора респондента

Если мы попали на домашний стационарный телефон.

Чтобы реализовать случайный отбор респондента, в вопросе PHONETYP мы спрашиваем его, по какому телефону он отвечает.

- ❑ Если мы попали на домашний стационарный телефон, то задача – случайно отобрать респондента в домохозяйстве. Если респондент дома один или если дома 4 человека и больше, то мы проводим интервью с тем, кто взял трубку. Это фиксируется в вопросе SELECT.
- ❑ Если дома 2 или 3 человека, респондента случайно отбирает компьютер, и у Вас на экране появится сообщение с просьбой пригласить к телефону другого респондента. Этому новому респонденту тоже обязательно нужно представиться и пояснить цель Вашего звонка (зачитать приветствие).

Внимание!!! Если человек, которого нужно позвать к телефону, не может отвечать на вопросы (больной, старый, глухой и т.п.) необходимо завершить интервью. Замена его другим респондентом не допускается.

- ❑ Для того, чтобы получить корректные данные, принципиально важно, чтобы в опросе принял участие ИМЕННО тот человек, которого выберет компьютер. Поэтому, если отобранному респонденту неудобно говорить в это время, нужно уточнить, когда можно будет перезвонить (TIME) и как его зовут (NAME). Имя респондента нужно зафиксировать обязательно, т.к. при дозвоне к телефону нужно будет пригласить ИМЕННО его.

ВАЖНО:

- ❑ Занимать нейтральную позицию по отношению к предмету исследования. Интервьюеру запрещается вступать в дискуссии с опрашиваемыми, прерывать их, подчеркивать личную заинтересованность в результатах исследования.
- ❑ **Контролировать свою скорость речи** – говорить четко, размеренно, чтобы респондент успевал понимать смысл вопросов. **Строго говоря, интервьюер должен держать скорость адекватной – не слишком высокой, не слишком низкой.**
- ❑ Зачитывайте формулировки **четко и внятно (!)**. Отделяйте варианты ответов друг от друга интонацией.
- ❑ **Строго следовать содержащимся непосредственно в анкете инструкциям** по фиксации ответов на вопросы.
- ❑ Все вопросы анкеты необходимо зачитывать так, как это предложено в анкете. При затруднении зачитать вопрос и варианты ответов еще раз. Если респондент не может выбрать из предложенных вариантов, предложить по инструкции вариант «затрудняюсь ответить».
- ❑ Не нужно предлагать вариант «затрудняюсь ответить» сразу при первом прочтении вопроса и вариантов ответов. В дальнейшем, если респондент не может ответить на вопрос подождите 3-4 секунды и, если респондент не ответил, говорите: «или Вы затрудняетесь ответить?»
- ❑ Надо зачитывать все варианты ответов, предложенные в анкете, кроме тех, напротив которых указано **«НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ»!**

- Уточняйте, пожалуйста, ответ респондента до конца.** Зачастую в вопросах о голосовании и других респондент пускается в излишние рассуждения, и выдвигает несколько возможных ответов. В такой ситуации обязательно необходимо уточнять «и все-таки из представленных вариантов.....» или «а если из двух выбрать один, то какой это будет» и т.д.
- Полностью исключить какие-либо подсказки с вашей стороны во время интервью.
- Полностью записывать ответ со слов респондентов на открытые вопросы, то есть вопросы, подразумевающие развернутый ответ респондента.
- Если респондент начинает нервничать и говорить, что не интересуется политикой, нужно НЕ пропускать следующие вопросы на эту тему, а вежливо объяснить, что такова анкета и нам важно любое мнение именно по этим вопросам.

Запрещается:

Менять формулировки вопросов (даже если Вам кажется, что так будет понятнее и проще!!!), объединять несколько однотипных вопросов в один и т.п. Пример. Интервьюер вместо вопроса: *«В целом Вы одобряете или не одобряете деятельность президента РФ?»* зачитывает: *«Путин одобряете?»*

Искажать слова (например, вместо партия «Яблоко» говорить партия «Яблочко», вместо «Ваш доход» говорить: «Ваш доходик»).

- × **Менять очередность вопросов и закрытий, пропускать их.**
- × **Разъяснять вопрос респонденту доступным для него языком.** Если респондент что-то не понял, прочтите вопрос еще раз.
- × **Все вопросы анкеты необходимо зачитывать так, как это предложено в анкете.**
- × **Подсказывать респонденту вариант ответа или склонять респондента к какому-либо варианту.**

- ❑ Интервью подразумевает возможность некоторых реплик, которые способствуют поддержанию контакта и ощущению у респондента живого общения, и которые не приводятся в анкете. Принимая от респондента ответ, реагируйте словами: «Так», «Понятно», «Угу», «Записываю». **Фразы типа: «Правильно», «Спасибо», «Хорошо» могут восприниматься респондентом как подтверждение вашей солидарности с его позицией, поэтому ими пользоваться нельзя.**
- ❑ Когда респондент что-то не понимает, в случае, если в анкете нет специальных разъяснений, пользуйтесь фразами типа: **«То, как Вы это понимаете», «То, что это означает для Вас».**
- ❑ Ни в коем случае нельзя позволить респонденту предположить, что тот или иной вариант ответа Вам более симпатичен. Вы должны исходить из того, что анкета дает возможность людям диаметрально противоположных взглядов достаточно полно выразить свое мнение, а Ваша задача – точно его зафиксировать. Поэтому даже тот респондент, взгляды которого вызывают у Вас неприязнь, не должен почувствовать этого.



- Самозаполнение / Фальсификация
- Респондент не подходит по отборочным вопросам
- Наведение, наталкивание на ответ, подсказка
- Неполучение точного ответа от респондента
- Не зачитаны варианты ответов
- Пропуск вопросов, переформулировка вопросов своими словами
- Подтасовка квотного задания
- Несоблюдение переходов в анкете
- Несоблюдение инструкции к анкете / вопросу



ВЦИОМ

• Основан в 1987 году •

**Помните, что вежливость и учтивость
– важные составляющие Вашей
работы.**

Вы - лицо нашей компании.

