

## Предварительные письма как техника снижения уровня отказов от участия в телефонном интервью

ПРОКОФЬЕВ Е.Н., студ.; рук. ЖУРАВЛЁВА С. Л., старший преподаватель (ИГЭУ)

**Анализируются результаты методического исследования по проблеме стимулирующего влияния предварительных писем на уровень участия в телефонном интервью.**

Высокий уровень отказов от участия является наиболее актуальной методической проблемой телефонных интервью. Самым эффективным инструментом снижения количества отказавшихся являются, по мнению западных учёных, предварительные письма.

С целью изучения способности предварительных писем (различных по содержанию) понизить уровень отказов от участия в телефонных интервью нами с 13 по 27 марта 2005 года было проведено специальное методическое исследование.

Выборочная совокупность составляла 200 человек. Она была разделена на четыре подвыборки по 50 человек в каждой. Телефонные номера были выбраны случайным образом из базы данных квартирных абонентов г. Иванова специальной компьютерной программой.

Представители подвыборки 1 получили самое короткое письмо №1, извещающее их о приближающемся опросе и о том, что их телефонный номер был выбран случайным образом из списка телефонных абонентов г. Иванова. Представители подвыборки 2 получили письмо №2, содержащее в отличие от первого информацию о теме опроса и анонимности ответов респондентов и официальный штамп ИГЭУ (условно «среднее письмо»). Представители подвыборки 3 получили самое подробное письмо №3, которое, помимо информации, содержащейся в первых двух письмах, включало так называемые элементы социальной полезности и социального вознаграждения, а именно: детальное описание характера вопросов предстоящего интервью, предложение выслать респондентам копии результатов исследования, если они будут заинтересованы в них, акцентирование внимания на значимости проведения опросов общественно-го мнения в современном российском обществе и, в частности, важности учёта личного мнения каждого конкретного респондента по предлагаемой к обсуждению теме. Также письмо №3 содержало официальную подпись заведующего кафедрой социологии ИГЭУ, профессора, доктора социологических наук Мягкова Александра Юрьевича, обладающую, на основе априорных представлений исследователей, сильным стимулирующим эффектом. Представители подвыборки 4 не получили писем вообще.

Результаты методического исследования свидетельствуют о том, что содержание письма (отдельные его компоненты) не детерминирует различия уровней отказов от интервью.

Такие результаты, полученные в нашем исследовании, могут иметь несколько объяснений.

Во-первых, слабое стимулирующее влияние предварительных писем может быть следствием малочисленности исследуемых подвыборок: при анализе уровней отказов учитывались только те респонденты, которые сказали, что получили письма. Часть респондентов, которым письма были посланы, отрицали факт их получения. Поскольку установить причину подобной ситуации не представлялось возможным, результаты контакта с такими респондентами не включались нами в анализ. Также анализу не подле-

жали, по понятным причинам, случаи, когда по выбранному телефонному номеру не было установлено контакта после десяти звонков, а также случаи длительного отсутствия респондента. Кроме того, из анализа выпадали случаи, когда интервьюером не был зафиксирован факт получения/неполучения человеком письма вследствие нежелания этого человека разговаривать с интервьюером вообще. В совокупности все эти факторы обусловили значительное уменьшение размеров подвыборок.

Во-вторых, существует вероятность, что влияние предварительных писем на уровень участия в интервью было опосредовано действием методики Киша. Ведь анализу подлежало воздействие писем только на тех членов семьи, которые были выбраны респондентами по методике Киша.

В-третьих, такие результаты могут быть следствием социокультурной специфики российского общества. В нашем регионе не проводились масштабные опросы с применением техники предварительных писем, поэтому для респондентов непривычен этот метод стимулирования. Вполне вероятно, что многие, получившие письма, просто не были уверены в легитимности опроса и в некотором смысле испытывали чувство страха на основе этой неуверенности. Более того, по-видимому, детальное описание такой чувствительной для россиян темы опроса, как политика (в самом общем смысле), продуцирует негативную установку у людей на опрос, которая перекрывает возможное стимулирующее воздействие письма. Социокультурная специфика российского общества обуславливает детерминированность реакции индивида на исход интервью не содержанием полученного письма, а самим фактом его получения. То есть представитель российской социокультурной среды реагирует не на содержание письма как совокупность побудительных символов, а на факт получения письма как абстрактную технику стимуляции. В то же время предварительные письма обладают эффектом нейтрализации ориентации индивидов на несотрудничество с интервьюером.

Результаты, полученные в нашем исследовании, неоднозначны. На данном этапе не представляется возможной выработка научно-обоснованных практических рекомендаций по применению предварительных писем в практике российских социологических опросов. Необходимо более детальное и глубокое научное изучение данной проблематики.