
М.Б. Богданов, Д.В. Лебедев
(Москва)

«ГЛАВНОЕ НЕ БОЯТЬСЯ!» – ВОЗДЕЙСТВИЕ ТРЕНИНГОВ НА ОЖИДАНИЯ ИНТЕРВЬЮЕРОВ ПРИ ПЕРЕХОДЕ ОТ PAPI К CAPI¹

Приводится этнографическое описание фактической и смысловой составляющей тренингов интервьюеров проекта РМЭЗ–ВШЭ по переходу с PAPI (Pen and Pencil Interview) на CAPI (Computer-Assisted Personal Interview). Это описание дополняется полуформализованными интервью с сотрудниками полевого отдела, проводившими тренинги, и с руководителями РМЭЗ–ВШЭ. После этого предпринимается попытка статистически выявить эффект влияния тренингов на ожидания интервьюеров. В результате установлено, что содержательно тренинги несут в себе две основные функции – обучение работе с планшетом и «успокаивающую» функцию, направленную на повышение ожиданий от успешности перехода. Более того, исследование показало, что тренинги влияют на ожидания интервьюеров относительно сложности проведения интервью методом CAPI для них самих, но не на ожидания от реакции респондентов.

Ключевые слова: интервьюеры, методы сбора данных, CAPI, переход на CAPI, ожидания интервьюеров, тренинги интервьюеров, этнографическое описание.

Михаил Богданович Богданов – студент магистерской программы «Прикладная статистика с методами сетевого анализа», Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики». E-mail: bogdanovmikle@gmail.ru.

Даниил Вадимович Лебедев – студент магистерской программы «Комплексный социальный анализ», Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», младший научный сотрудник Института социального анализа и прогнозирования Российской академии народного хозяйства и государственной службы при президенте Российской Федерации. E-mail: zenon-daniil@yandex.ru.

¹ Статья подготовлена в рамках работы по гранту Российского научного фонда «Разработка интерактивной методической инфраструктуры для повышения качества данных лонгитюдных социологических исследований» (№ 17-78-20172).

Введение

В России практика тренингов интервьюеров в принципе или тренингов по переходу на новый метод сбора данных, будь то компьютеризированное телефонное интервью (Computer-Assisted Telephone Interview – CATI) или личное интервьюирование с использованием планшета (Computer-Assisted Personal Interview – CAPI), недостаточно описана. В качестве исключения можно выделить статью Е.В. Вьюговской, Н.И. Галиевой и Д.М. Рогозина, где тема тренингов затрагивается в контексте исследования интервьюеров [1]. Авторы приводят этнографическое описание работы интервьюера и полевого этапа исследования при сборе данных методом PAPI (Pen and Pencil Interview). Результаты проведенного включенного наблюдения указывают на отсутствие как таковых организованных тренингов. Вьюговская и коллеги обнаружили, что тренинги заменяются личным консультированием с супервайзерами относительно конкретных вопросов проведения тренингов, тогда как отсутствуют какие-либо организованные общие встречи интервьюеров, что исключает для них возможность поделиться опытом или почерпнуть что-то из практики проведения интервью своими коллегами. Эта специфика работы интервьюеров подчеркивает также необходимость описания процесса обучения интервьюеров, особенно в такой относительно новой практике перехода от PAPI к CAPI [1].

В последнее время начинает появляться все больше и больше работ, связанных с переходом от метода сбора данных PAPI к CAPI. Существуют также и работы, датированные 1990-ми гг. [2; 3; 4], однако именно сегодня акцент переводится с возможностей применения планшетов на собственно практику и оценку их использования в случае CAPI. При этом в большинстве исследований обращается внимание на качество получаемых данных, ретроспективно описывая изменения в их структуре [5; 6; 7; 8], а описание тренингов, сопровождающих переход, скорее направлены на указание важных технических моментов, которые необходимо учесть [9].

Таким образом, интерес к интервьюеру и работе с ним пока находится на низком уровне. Тогда как еще в исследованиях 1990-х гг. отмечалось, что именно роль интервьюера изменяется в большей степени при переходе на СAPI [2]. Действительно, при переходе на интервьюирование с использованием планшета возрастает когнитивная нагрузка на интервьюера, появляется многозадачность (необходимость поддержания контакта с респондентом, внесения данных в планшет и т.д.) [10].

Кроме того, отмечается важность ожиданий самих интервьюеров относительно нового метода сбора данных в контексте успешности перехода на него. Ожидания интервьюеров могут иметь непосредственное влияние на получаемые результаты [11]. Это подтверждается и зарубежными исследователями, описывающими переход на СAPI [4].

В данной работе на примере Российского мониторинга экономического положения и здоровья населения НИУ ВШЭ (РМЭЗ–ВШЭ, RLMS–HSE)¹ предпринимается попытка оценить ожидания интервьюеров относительно перехода с метода опроса, заключаю-

¹ Уникальный российский негосударственный панельный мониторинг, проводящийся с 1994 г. и направленный на оценку широкого спектра показателей, касающихся экономического состояния и здоровья домохозяйств и индивидов [12]. Панельное обследование проводится на базе вероятностной стратифицированной многоступенчатой территориальной выборки, что, наряду с возможностью сопоставления данных за весь период проведения мониторинга, позволяет использовать получаемые данные в научных исследованиях (в том числе в межстрановых сравнениях) для прогнозирования реакции на возможные социально-экономические реформы и для проведения обследований институтами, занимающихся вопросами социальной политики. На данный момент RLMS–HSE проводится и организуется совместными усилиями Национального исследовательского университета – Высшая школа экономики (НИУ ВШЭ), ООО «Демоскоп», Центром народонаселения Университета Северной Каролины и Институтом социологии РАН [13]. Мониторинг проводится методом личного интервью в домохозяйствах с помощью бумажных анкет. В последней на данный момент волне (25 – 2016 г.) было опрошено 7 000 домохозяйств и более 18 000 индивидов.

щегося в личном интервьюировании с использованием бумажной анкеты (РАPI), на личное интервьюирование с использованием планшета (САPI). Стоит отметить, что ожидания интервьюеров относительно перехода на САPI понимаются здесь авторами как некоторое отражение установок по отношению к этому переходу.

Кроме того, приводится этнографическое описание тренинга, проводимого для облегчения перехода интервьюеров к проведению личных интервью с использованием планшетов.

В случае лонгитюдного исследования, такого как РМЭЗ–ВШЭ, роль тренинга становится еще более важной. Как правило, интервьюеры от волны к волне мониторинга ходят в одни и те же домохозяйства, а значит между ними и респондентами налаживаются доверительные отношения. При переходе на новый метод сбора данных сомнения и неуверенность интервьюера относительно успешности перехода могут передаться и респонденту, что в перспективе может вылиться в ухудшение качества данных или отказ проходить опрос на планшете. Более того, при потере интервьюера (например, по причине несогласия работать с планшетом) обследование рискует потерять и респондентов, с которыми интервьюер работал, а для панельных обследований это важная проблема, так как именно в длительном опросе одних и тех же респондентов и заключается специфика и уникальность проекта РМЭЗ–ВШЭ.

Все это приводит к ситуации, когда интервьюер становится ключевой фигурой при переходе с одного метода сбора данных на другой. В свою очередь, тренинги оказываются важными не только как процесс обучения интервьюеров обращению с планшетами, но и как один из способов повлиять на интервьюеров и оптимистичность их ожиданий относительно успешности перехода.

При этом в имеющейся литературе уделяется недостаточное внимание детальному описанию проводимых тренингов и взаимодействия в их ходе с интервьюерами. Более того, за пределами рассмотрения остается вопрос, возможно ли повлиять на ожидания интервьюеров во время обучения.

Таким образом, наши задачи – описать фактическую и смысловую структуру тренингов и оценить влияние проведенных тренингов на ожидания интервьюеров.

Для решения первой задачи использовалось этнографическое описание тренингов, проведенных в рамках перехода РМЭЗ–ВШЭ на САРІ, а также результаты интервью с сотрудниками полевого отдела, занимавшихся обучением, и руководителями проекта РМЭЗ–ВШЭ.

Вторая задача решалась с помощью статистического анализа результатов анкетирования интервьюеров до и после тренингов, в которых, помимо всего прочего, интервьюеры оценивали собственные ожидания относительно успешности перехода.

В начале здесь представлен обзор исследований, посвященных переходу с РАРІ на САРІ, тренингам интервьюеров, а также их ожиданиям относительно перехода на САРІ. Далее описывается процедура проведения тренингов среди интервьюеров РМЭЗ–ВШЭ и характеристики их участников. После чего представлены результаты эмпирического исследования – этнографическое описание тренингов и результаты полуформализованных интервью с супервайзерами и руководителями проекта РМЭЗ–ВШЭ. В финальной части приводится статистическая оценка воздействия тренингов на ожидания интервьюеров относительно перехода на САРІ.

Переход с РАРІ на САРІ: обзор исследований

Зачастую в работах, посвященных переходу с бумажных анкет на опросы с использованием планшетов, фокус выстраивается на ретроспективном анализе качества данных, т. е. на решении вопроса, как изменение метода проведения интервью влияет на получаемые результаты. При этом качество данных может рассматриваться как само по себе, т. е. как определенный набор показателей, изменяющихся при переходе на новый метод интервьюирования [5; 6], так и в контексте эффективности тренингов интервьюеров [8; 14],

которые, так или иначе, также рассматриваются в контексте влияния на качество данных. Обычно в роли таких показателей качества данных выступают общий уровень неответов, уровень неответов по отдельным разделам анкеты или вопросам, доля пропущенных значений, а также ответы на потенциально сенситивные для респондента вопросы, например, об уровне дохода [7; 15].

Однако во всех этих работах практически не затрагивается восприятие методических изменений непосредственно самими интервьюерами, а описание тренингов сводится к их количеству, длительности и затрагиваемым темам [9], но никак не к интервьюерам, их ожиданиям и установкам относительно планируемого изменения метода сбора данных. При том что некоторыми западными исследователями отмечается, что, возможно, именно роль интервьюера больше всего изменяется при переходе на CAPI [2]. Кроме того, психологи давно отмечают, что установки по отношению к объекту во многом определяют соответствующее поведение человека [16]. А согласно Б. Доревенд [17], ожидания интервьюеров перед интервью могут представлять не меньшую опасность для качества данных, чем другие причины смещений (цит. по: [11, с. 8]).

Таким образом, резонно предположить, что установки и ожидания интервьюеров относительно перехода на новый метод опроса могут оказать влияние на его успешность. Более того, в 1980-х гг. Сингер на примере перехода к телефонным опросам (CATI) продемонстрировала, что оптимистичные ожидания интервьюеров и расположенность респондентов к участию в опросе положительно связаны с успешностью перехода, т. е. более положительно настроенные интервьюеры были более результативны [18, р. 74]. В одном из пионерных исследований М. Купера и Ж. Берга о влиянии CAPI на эффективность и результативность работы интервьюеров была выявлена связь между установками по отношению к CAPI перед тренингом об использовании планшетов в опросе и количеством проблем, с которыми интервьюер столкнулся при работе с планшетом в поле [4, р. 192]. Чем позитивнее интервьюер вос-

принимал переход на САРІ, тем с меньшим количеством проблем он столкнулся. Более того, этот эффект наблюдается также и при оценке наличия тех или иных типов технических проблем, таких как программа для опроса, планшет и телекоммуникация. Тем не менее авторы не решаются говорить о какой-либо причинно-следственной связи, так как не исключено, что наличие интервьюеров с отрицательным отношением к САРІ может привести к эффекту так называемого самосбывающегося пророчества [19, р. 195]. Интересно, что интервьюеры с большим опытом работы с компьютером также склонны отмечать большее количество проблем при работе с планшетом в поле по сравнению с теми, у кого такого опыта нет [4, р. 195]. Кроме того, нужно отметить, что не подтвердилось влияние установок по отношению к САРІ на другие показатели эффективности и результативности, такие как уровень неотчетов и отказов от участия в опросе, количество «затрудняюсь ответить» и отказов от ответа на конкретные вопросы [4].

Стоит отметить, что в РМЭЗ–ВШЭ, как и в некоторых других панельных исследованиях [20, р. 4], практикуется назначение одних и тех же интервьюеров в одни и те же домохозяйства в панели. Поэтому влияние ожиданий и установок интервьюера может иметь меньший эффект в случае таких исследований, поскольку оно может быть опосредовано устоявшимися отношениями интервьюер–панелист. Тем не менее считается, что даже небольшой эффект интервьюера может радикально повлиять на результаты исследования [21, р. 331].

Статьи, посвященные переходу на САРІ и соответствующим оценкам ожиданий и установок, стали появляться в начале 1990-х гг. под авторством Купера и Берта [3; 4, р. 189]. Однако очевидно, что с тех пор многое изменилось, как в техническом плане – тяжелые переносные компьютеры превратились в легкие планшеты и ноутбуки, так и в социальном – компьютерные технологии широко распространились и укоренились в современном мире.

В одной из своих работ Купер и Берт попытались сравнить установки интервьюеров по отношению к САРІ до и после первичного

использования планшетов в личных интервью, а также проследить факторы, которые могут влиять на эти установки. Для этого они разработали 21 суждение, отражающие отношение к переходу на САРІ. Усредненное значение по всем суждениям для всех интервьюеров оказалось равно 3,71. Авторы проинтерпретировали это как однозначно положительную установку по отношению к САРІ в опрашиваемой группе. Нужно сказать, что во многих работах по теме исследователи фиксируют в целом скорее положительное отношение интервьюеров к использованию планшетов [4, р. 189; 15, р. 4]. В дальнейшем усредненное значение использовалось как зависимая переменная в регрессионном анализе для выявления факторов, влияющих на эту установку. В качестве независимых переменных, т.е. факторов, использовались пол, возраст, образование, опыт работы в опросах и с компьютерами.

По результатам опроса интервьюеров до тренинга было выявлено, что наличие незаконченного высшего и законченного высшего образования положительно влияет на установки по отношению к САРІ. Что более интересно, при статистическом контроле остальных переменных интервьюеры, работавшие в Бюро переписи (Census Bureau), имели более негативные отношение к САРІ, чем интервьюеры без опыта работы в опросах вообще. Кроме того, как и предполагали исследователи, интервьюеры с большим опытом работы с компьютерами имели более положительные установки к переходу на САРІ, чем интервьюеры, у которых подобный опыт отсутствовал. Стоит отметить, что эта закономерность не прослеживается для интервьюеров с небольшим опытом работы с компьютерами.

После проведения тренинга усредненный балл по всем суждениям для всех интервьюеров повысился до 3,91. Эта разница оказалась статистически значимой, т.е. установка к переходу на САРІ стала чуть более позитивной. Регрессионный анализ на данных анкетирования после тренинга показал те же закономерности, что и на данных до него, за тем лишь исключением, что эффект какого-

либо высшего образования перестал быть значимым. Кроме того, в целом снизилась объяснительная сила модели, R^2 уменьшился с 13 до 7%, что, в принципе, может свидетельствовать, что эффект образования стал опосредоваться какой-то ненаблюдаемой переменной, например, тем, насколько хорошо интервьюер прошёл тренинг. Авторы отмечают, что наибольшее изменение установки к САPI в позитивную сторону произошло как раз в тех группах, где интервьюеры изначально были менее готовы к переходу (по собственным оценкам) [3, p. 49].

Купером и Бертом было также выявлено, что интервьюеры с большим опытом работы с компьютерами более позитивно настроены к переходу на новый метод сбора данных по целому ряду суждений: о легкости обучения, длительности интервью, предпочтении САPI, опросам с использованием бумажных анкет и о беспокойстве о сбоях в работе планшета [3, p. 59].

Таким образом, было выявлено влияние наличия навыков владения компьютером и опыта работы в опросах на установки интервьюеров к переходу на САPI. Более того, с увеличением опыта работы с планшетами установки становятся более позитивными, т. е. те, кто изначально был скептически настроен к САPI, могут изменить свое отношение со временем.

Программное обеспечение планшетов

При переходе от личного интервьюирования с использованием бумажной анкеты (РАPI) к личному интервьюированию с помощью планшетных компьютеров (САPI) в качестве платформы, предоставляющей программное обеспечение, в РМЭЗ–ВШЭ было решено использовать Survey Solutions [22]. Платформа принадлежит группе Всемирного банка (World Bank Group) и ее целью является предоставление безвозмездной помощи в организации и управлении сбором данных методом САPI. Программные решения, предоставляемые данным порталом исследователям,

позволяют систематизировать сбор данных, облегчить контроль супервайзеров над интервьюерами (в том числе благодаря предоставлению пара-данных, таких как, например, GPS-данные о перемещении планшетных компьютеров) и получить доступ к данным сразу после синхронизации планшета с порталом через сеть Wi-Fi.

Процедура проведения тренингов

Всего было проведено 10 офлайн и 4 онлайн-тренинга для 47 интервьюеров. Отбор интервьюеров осуществляли непосредственно сотрудники полевого отдела на основе их личных представлений о способностях интервьюеров к проведению опроса на планшете. В каждом офлайн-тренинге принимали участие от трех до шести интервьюеров. Офлайн-тренинги проводились двумя «тренерами», тогда как онлайн-тренинг – одним супервайзером. Шесть офлайн-тренингов были проведены для 20 интервьюеров из Москвы и семи интервьюеров из Московской области. Кроме того, были проведены четыре онлайн-тренинга для трех интервьюеров из Вольска, шести интервьюеров из Кургана, трех интервьюеров из Казани и для четырех интервьюеров из Соликамска.

Процесс тренинга мы разделили на 4 этапа (*табл. 1*): введение, обучение работе с планшетом, самостоятельное заполнение тестового опроса и заполнение полного опроса РМЭЗ–ВШЭ с респондентом.

Как правило, каждый тренинг занимал порядка двух часов. Отличие онлайн-тренингов (Вольск, Курган, Казань, Соликамск, Бердск) от тех, которые проводились офлайн в Москве, заключается в том, что при онлайн-тренингах не было возможности провести тестовое интервью с респондентами. Иначе говоря, тренинги для интервьюеров из Вольска, Кургана, Казани, Соликамска и Бердска проводились без четвертого этапа и таким образом, продолжались не более часа.

Перед каждым тренингом интервьюеры заполняли анкету, которую мы заранее разработали. Всего в анкете было 27 вопро-

Таблица 1

ОПИСАНИЕ ЭТАПОВ ТРЕНИНГОВ (СОДЕРЖАНИЕ И ДЛИТЕЛЬНОСТЬ)

Описание этапа	Длительность
1. Введение – описание необходимости тренинга, начала постепенного перехода на сбор данных методом САРІ, указание на основные правила проведения интервью с использованием планшетов	10 минут
2. Обучение основам работы с планшетом и внешним аккумулятором (включение, зарядка и т. п.)	10 минут
3. Самостоятельное заполнение интервьюером тестовой анкеты РМЭЗ–ВШЭ. Интервьюеры получают консультации по поводу важных особенностей работы с планшетом, а также помощь с возникающими проблемами (изменение языка, смена регистра, определение местоположения и т. д.)	30 минут
4. Проведение тестового интервью с респондентом по полной анкете РМЭЗ–ВШЭ для взрослых. В рамках этого этапа интервьюер помещался в ситуацию, максимально приближенную к «полно» – необходимо было провести интервью, используя планшет	1 час 10 минут

сов по следующим темам: социально-демографические характеристики интервьюеров, их опыт работы, оценки сложности заполнения различных блоков анкеты РМЭЗ–ВШЭ в бумажном опросе, компьютерная грамотность, а также отношение к опросам в целом. Кроме того, анкета, заполняемая до тренинга, содержала вопросы об ожиданиях относительно успешности перехода с RAPI на SAPi. После тренинга интервьюеры также заполняли анкету, которая содержала 9 вопросов об оценке обучения и ожидаемой успешности перехода. Это позволило проследить, изменились ли ожидания интервьюеров от перехода после тренинга. Описание дизайна нашего исследования и основных его этапов см. в *табл. 2*.

Перед началом тренинга каждому интервьюеру выдавался набор, содержащий непосредственно планшет, зарядное устройство, блок питания и раздаточный материал. Раздаточный материал состоял из списка 12 указаний, направленных на решение наиболее часто встречающихся проблем. Пример проблемы – ситуация, когда клавиатура, закрывает кнопку «Далее» («...*Чтобы клавиатура исчезла, после ввода ответа нужно нажать на “ОК”...*»). Этот тип раздаточного материала можно считать страховочным или уточняющим информацию, содержащуюся в распечатанной презентации.

Второй тип раздаточного материала – распечатанная презентация – содержала базовые указания для работы с планшетом и приложением Survey Solutions. Презентацию можно разделить на следующие разделы: описание самого планшета, зарядного устройства, практические указания или советы по использованию планшетов, заполнению опросника и описание системы Survey Solutions (ее особенности и процесс работы). В тексте презентации ярким красным текстом были выделены непосредственные указания, советы респондентам, остальные же описания были написаны темным цветом. На странице с описанием внешнего аккумулятора, например, содержится следующее указание, написанное красным

Таблица 2

ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ЭТАПОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

№ этапа	Содержание	Участники	Метод сбора данных
1.	Предварительное анкетирование социально-демографических характеристик интервьюеров, их опыта работы, оценок сложности заполнения различных блоков анкеты РМЭЗ–ВШЭ в бумажном опросе, компьютерной грамотности, а также отношения к опросам в целом	47 интервьюеров	Заполнение бумажной анкеты интервьюерами самостоятельно
2.	Тренинги	47 интервьюеров и три супервайзера, выступавших в качестве «тренеров»	Включенные наблюдения исследователями
3.	Анкетирование интервьюеров относительно оценки обучения и ожиданий успешности перехода на SAP	47 интервьюеров	Заполнение бумажной анкеты интервьюерами самостоятельно
4.	Интервью относительно содержания тренингов	Три супервайзера, выступавших в качестве «тренеров» на тренингах и два руководителя проекта РМЭЗ–ВШЭ	Полуформализованные интервью, проводимые исследователями

цветом: *«Не забывайте периодически подзаряжать планшет и внешние батареи!!!»*.

Важно отметить, что внимание к раздаточным материалам в процессе самого тренинга было минимальным. Скорее предполагалось, что эти материалы помогут интервьюерам самостоятельно подготовиться к проведению интервью с использованием планшета или будут служить в качестве памятки. В процессе тренингов могли происходить отсылки к распечатанной презентации или, что происходило чаще, к списку встречающихся проблем. Отдельное время на прочтение раздаточных материалов не отводилось, что также указывало на их невысокую значимость в рамках самих тренингов. Более того, в один из первых дней тренингов более половины интервьюеров после завершения тренировочного процесса ушли, не взяв с собой эти материалы. Хотя это можно списать на невнимательность сотрудников полевого отдела, проводивших тренинг, поскольку в последующие дни они следили за этим.

Большой акцент в ходе тренинга ставился на демонстрации работы с планшетом. Весь процесс – включение, зарядка, открытие необходимой программы, введение логина и пароля и начало заполнения пробного опроса – проводились параллельно интервьюерами и «тренерами» у всех на виду. При этом задержка одного интервьюера приводила к необходимой остановке всех остальных, так как прекращалась демонстрация процесса работы с планшетом и один из «тренеров» отправлялся помогать интервьюеру, у которого возникли затруднения. Такая стратегия была выбрана, как объясняли по ходу тренинга сотрудники полевого отдела, чтобы интервьюеры повторяли за тем, что демонстрируют «тренеры», и совершали меньше ошибок.

После проведения тренингов нами были взяты 5 полуформализованных интервью у трех сотрудников полевого отдела и у двух руководителей проекта РМЭЗ–ВШЭ. В среднем интервью длилось примерно 20 минут. Заранее составленный нами гайд содержал следующие блоки вопросов: оценка необходимости

перехода с РАPI на САPI, описание преимуществ и недостатков САPI, выделение потенциальных организационных и технических сложностей при опросе методом САPI (в том числе относительно интервьюеров и респондентов), оценка готовности интервьюеров и респондентов принять новый метод сбора данных, описание важности и целей тренингов, указание на имеющиеся сложности и перспективы их решения в последующих волнах.

Стоит отметить, что все пять интервью проводились лицом к лицу без присутствия каких-либо посторонних или других сотрудников проекта РМЭЗ–ВШЭ.

Характеристики интервьюеров

Всего было опрошено 47 интервьюеров. Имеются две главные особенности опрошенных. Первая: из 47 интервьюеров 45 (96%) были женщины, причем 2 интервьюера-мужчины принимали участие в онлайн-тренинге, т. е. не имели возможности провести тестовое заполнение анкеты РМЭЗ–ВШЭ с респондентом. Стоит отметить, что исходя из разговоров на тренингах между сотрудниками полевого отдела и интервьюерами наличие мужчин-интервьюеров в действительности очень редкое явление для РМЭЗ–ВШЭ.

Вторая особенность – средний возраст интервьюеров составил 57 лет (стандартное отклонение – 11,9). При этом возраст варьируется от 32 до 78 лет. Можно заметить, что наблюдается и смещение в сторону более возрастных интервьюеров, это подтверждается словами супервайзеров, что в основном среди интервьюеров РМЭЗ–ВШЭ мало представлены группы в возрасте до 30 лет.

В среднем интервьюеры находятся в профессии 13 лет, значения располагаются в диапазоне между 2 и 27 годами. При этом интервьюерами РМЭЗ–ВШЭ они в среднем работают 9 лет. Наиболее длительный опыт работы в РМЭЗ–ВШЭ – 23 года, при этом в тренингах принимал участие и интервьюер, проработавший в РМЭЗ–ВШЭ меньше года.

Большинство – 36 – интервьюеров имели высшее образование (77%). 9 (19%) получили среднее специальное или профессионально-техническое образование, а один интервьюер имел незавершенное высшее образование.

Говоря об опыте работы с планшетами, только у 18 интервьюеров (38%) имелся опыт проведения интервью с помощью такого рода устройств. Из них свой опыт как однозначно положительный или скорее положительный отметили 9 (50%) интервьюеров, 4 (22%) – как ни положительный, ни отрицательный и 5 (28%) интервьюеров – как скорее отрицательный.

Из всех интервьюеров, участвовавших в тренингах, 40 (85%) имели персональный компьютер или ноутбук, 32 (68%) – мобильный сотовый телефон, 23 (49%) – смартфон или коммуникатор и всего 10 (21%) – планшет. Кроме того, у двух интервьюеров (4%) не было ничего из перечисленного. При этом за последние 30 дней 39 интервьюеров (83%) пользовались персональным компьютером или ноутбуком, 43 (92%) – мобильными телефонами и смартфонами и только 12 (26%) – планшетами.

Как видно из полученных данных, не все интервьюеры были опытными пользователями планшетов и смартфонов, что повышает важность тренингов и силу их влияния на ожидания относительно перехода на САРІ. Учитывая отсутствие опыта работы на подобных устройствах у некоторых интервьюеров, первое знакомство с работой на планшете у них произошло на тренинге. Это позволило супервайзерам непосредственно участвовать в конструировании ожиданий интервьюеров и тем самым повысить важность проведения тренингов.

Процесс и результаты включенного наблюдения за проведением тренингов РМЭЗ-ВМЭ

Включенное наблюдение проводилось авторами этой статьи. В процессе проведения интервью наиболее значимые моменты и ци-

таты записывались. Заранее не было предусмотрено определенного стандартизованного способа фиксации заметок.

По итогам анкетирования было выявлено, что переход на САРІ осложняется тем, что перед проведением тренинга у большинства интервьюеров отсутствовал опыт работы с планшетами. Одновременно это позволяет супервайзерам, проводящим тренинги, присутствовать при первом контакте интервьюеров с планшетами и способствовать повышению их ожиданий от перехода на САРІ. Предполагалось, что успешность перехода зависит от ожиданий интервьюеров. Эта позиция высказывалась и руководителями РМЭЗ–ВШЭ в личных интервью: *«Если вы уверены в этом, то вы передаете эту уверенность респонденту»* (говоря про интервьюеров).

Опишем процесс тренинга и выделим важные моменты, акцент на которых делали супервайзеры, что поспособствует пониманию, каким образом в процессе проведения тренингов можно воздействовать на ожидания интервьюеров.

Для решения этой задачи мы присутствовали на всех 10 офлайн-тренингах, а также взяли личные полуформализованные интервью у двух руководителей проекта РМЭЗ–ВШЭ и у трех супервайзеров, занимавшихся проведением тренингов (два «тренера» офлайн-тренингов и одна онлайн) по заранее подготовленному гайду.

В процессе наблюдения за тренингами мы обращали внимание на то, как интервьюеры воспринимали планшеты, какие вопросы задавали, на что жаловались и какие мнения относительно перехода на планшеты высказывали. Кроме того, особенно важной частью наблюдения был анализ реакции «тренеров» на различные проявления волнения или неуверенности интервьюеров. Гайд личных интервью помимо прочих блоков, содержал вопросы о тренингах и их смысловой организации.

Стоит сразу отметить, что во всех приведенных цитатах имена изменены с целью сохранения анонимности участников исследования. После каждой цитаты в скобках приведена дата интервью.

По итогам проведенного анализа смысловую структуру проведенных офлайн-тренингов можно разделить на две составляющие: техническое обучение работе с планшетом и нивелирование страхов интервьюеров, связанных с недостатком или отсутствием опыта работы с планшетами.

Первая смысловая часть тренингов осуществлялась с помощью раздаточных материалов, а также демонстрирования и обучения работе с планшетом.

Важно отметить, что из двух сотрудников полевого отдела один лучше разбирался в технической стороне использования планшетов и в случае возникновения вопросов/проблем именно он помогал интервьюерам с ними справиться. Это можно подтвердить случаем, когда второй сотрудник полевого отдела пыталась помочь интервьюеру и спросила у второго «тренера»: *«А где у нас кнопка включения?»* (01.11). Сотрудник полевого отдела, сфокусированный на технической части тренинга, в личном интервью указал, что обучение работе непосредственно с планшетом было единственным важным акцентом проведенных тренингов: *«Акцент тренингов на техническом вопросе перехода, как пользоваться планшетом»* (02.11).

Техническая поддержка и помощь не ограничиваются только проведением тренинга, тренеры указывают интервьюерам на возможность, в случае возникновения затруднений при проведении опроса на планшете, обратиться за помощью к лицу, ответственному за техническую часть: *«Если что, у вас будет телефон [имя тренера]»* (31.10).

Второй, психологический аспект тренингов был менее явным, но как стало ясно по результатам исследования, он также оказался важной частью подготовки интервьюеров. Эта смысловая часть тренингов была направлена на снижение волнения интервьюеров. Нацеленность на снижение беспокойства интервьюеров проявлялась в диалогах непосредственно на тренингах: *«Главное не нервничайте, когда вы нервничаете, тогда и он [планшет] глохнет. Он это чувствует»* (01.11), *«Не волнуйтесь, Евгения Петровна,*

когда полюбите его [планшет], всё будет получаться» (10.11). Более того, эта же позиция подтверждается и в личных интервью с сотрудниками полевого отдела: «Интервьюеры боятся гаджетов» (02.11), «Интервьюеры боятся гаджетов, они пожилые и им часто это [работа с гаджетами] сложно. Им кажется, что все это безвозвратно, нельзя вернуться и исправить» (02.11).

За эту часть тренинга отвечала сотрудница полевого отдела, которая была знакома с каждым интервьюером, а с большинством из них, как она впоследствии рассказала в интервью, была близко знакома более 10 лет («Очень близко общаюсь с интервьюерами, знаю все про всех...» (02.11)). Она знала и помнила имя и отчество каждого интервьюера, участвовавшего в тренингах, а также имела возможность обращаться к определенным знаниям об их личной жизни: «Машу дома опросите» (02.11), – тренер указывает интервьюеру на возможность тестирования заполнения анкеты дома с близким родственником (дочь или внучка). Роль этого сотрудника полевого отдела в процессе проведения тренингов заключалась в быстром реагировании на появляющиеся волнения у интервьюеров. Каждый раз, когда кто-то из интервьюеров начинал волноваться и сомневаться в своих способностях по поводу работы на планшете, женщина-тренер сразу же пыталась его успокоить («Уже сделано [опрошены] порядка 60 человек и все хорошо!» (10.11); «Если Алла Евгеньевна [одна из наиболее пожилых интервьюеров] может, то почему вы не можете? Спокойно!» (10.11)). Интересно заметить, что полевик чутко реагировала даже на невербальные выражения сомнений: «Не качайте головой, я не люблю, когда человек конструирует сложности! Это [использование планшетов] совсем не сложно» (10.11).

В процессе тренингов у некоторых интервьюеров возникали вполне обоснованные опасения, которые тренер быстро и резко отвергала:

- А если вот так вот вдруг потеряешь его?
- Да ну где вы его потеряете! (01.11);
- (рассматривая планшет) такой и разбить можно.
- Надежда Ивановна, не наговаривайте! (01.11).

Возможно, что скорость реакции была обусловлена желанием не дать распространиться волнениям среди всех интервьюеров и оградить тренируемую группу от передачи волнения или неуверенности от одного интервьюера остальным.

Свою роль тренера, «успокаивающего» интервьюеров, левик исполняла также и вне процесса проведения тренингов: *«Подошли интервьюеры, которые попросили не выпускать их с планшетами. Я их уговорила»* (10.11).

Важно заметить, что свою «успокаивающую» роль и необходимость выполнения этой смысловой части тренингов сотрудник полевого отдела не выделила как важную и на вопрос личного интервью об акцентах в тренинге ответила следующее: *«Только на том, как коммуницировать с гаджетом («от печки», как зарядить, как включить, куда нажать, надо все подробно)»* (10.11). При этом на вопрос, в каком случае переход отдельно взятого интервьюера с RAPI на SAPi можно считать успешным, указала на отсутствие страха: *«И если при этом человек не будет излишне себя пересиливать. Главное, чтобы не боялись»* (10.11). Важность «успокаивающей» функции тренингов подтверждалась высказываниями сотрудников полевого отдела в процессе обучения: *«Мы посмотрим, насколько вы волнуетесь при проведении интервью на планшете»* (10.11).

Таким образом, нами были выделены два аспекта тренингов: техническое обучение и предоставление возможности для самообучения или консультации, а также снижение уровня волнений интервьюеров. Важность «психологической» составляющей также выражается и в том, что через снижение уровня волнений сотрудники полевого отдела могли воздействовать непосредственно на ожидания интервьюеров, а тем самым и повышать вероятность успешности перехода на SAPi.

Ожидания интервьюеров относительно перехода на САР1

Чтобы статистически оценить воздействие тренинга на установки интервьюеров по отношению к САР1, им было предложено заполнить анкеты до и после него. В анкетах в том числе содержались три вопроса в формате 5-балльных шкал об ожиданиях интервьюеров:

- насколько сложнее или легче им будет опрашивать респондентов на планшете;
- насколько хорошо или плохо они справятся с проведением опроса на планшете;
- как респонденты отреагируют на проведение интервью с планшетом – насколько отрицательно или положительно.

С учетом того, что анкеты заполнялись интервьюерами строго перед началом тренинга и сразу после него, можно говорить о квазиэкспериментальном характере исследования. Поскольку здесь не использовалось никакой контрольной группы, нельзя говорить о «чистом» эксперименте. Тем не менее можно предположить, что влияние на установки интервьюеров между замерами оказывало только происходящее во время тренинга.

Во всех вопросах об ожиданиях интервьюеров наблюдается снижение доли тех, кто затруднился ответить в замерах после тренинга по сравнению с замерами перед ним (*табл. 3*). Также для каждой переменной наблюдается увеличение показателей в сторону больших значений в замерах после тренинга по сравнению с замерами до него (см. *табл. 3*). Иными словами, как минимум один из показателей распределения для порядковых переменных (минимум, максимум и квартили) увеличился, притом, что остальные показатели остались неизменными или также увеличились.

Снижение доли затруднившихся ответить можно связать с обстоятельством, что тренинги дали новую информацию тем, кто изначально затруднился выразить собственные ожидания относительно различных аспектов перехода на САР1.

Что касается корреляций между переменными, отражающими различные аспекты ожиданий интервьюеров относительно перехода на САРІ, то между всеми парами переменных до тренинга наблюдается сильная положительная линейная связь (все попарные коэффициенты корреляции Спирмена $\geq 0,6$). Интересно, что теснота попарных связей между переменными в замерах после тренинга сохраняется практически на том же уровне, что и до него. Это может свидетельствовать, что за этими переменными находится какой-то латентный, ненаблюдаемый конструкт, с которым они связаны. Возможно, что это – обобщенное ожидание относительно перехода на новый метод сбора данных, которое выражается в измеряемых вопросах.

Чтобы оценить влияние тренингов на обобщенное ожидание относительно перехода на САРІ, был посчитан интегральный показатель, который равнялся сумме отдельных, упомянутых выше, показателей установки. Таким образом, значения этого показателя могли варьироваться от 3 до 15. Эту переменную содержательно можно интерпретировать как обобщенное ожидание относительно перехода на САРІ, где 3 означает наиболее отрицательное ожидание, а 15 – наиболее положительное¹.

Чтобы статистически сравнить изменение ожиданий интервьюеров относительно перехода на САРІ до и после тренинга был проведен тест Вилкоксона для парных выборок².

Данный тест для интегрального показателя, продемонстрировал статистически значимые результаты ($V=213, p=0,004$, на уровне $\alpha = 0,05$). Это означает, что обобщенное ожидание интервьюеров относительно перехода на САРІ стало более позитивным после тренинга.

¹ В данных присутствуют значения «затрудняюсь ответить», которые расценивались как пропущенные. Интервьюеры, которые хотя бы в одном из замеров отметили вариант «затрудняюсь ответить» в одном из вопросов, не учитывались при проведении теста по данной переменной.

² Анализ проводился с помощью языка программирования и анализа данных R.

Таблица 3
ОПИСАТЕЛЬНАЯ СТАТИСТИКА ПО ВОПРОСАМ, ИЗМЕРЯЮЩИМ ОЖИДАНИЯ
ИНТЕРВЬЮЕРОВ ОТНОСИТЕЛЬНО ПЕРЕХОДА НА САРГ

Вопрос	Описательные статистики	Тренинг	
		До	После
Опрос на планшете будет сложнее или легче, чем на бумаге?	1 кв.	2	3
	Мед.	2	3
	3 кв.	4	4
	Затрудняюсь ответить	11%	4%
Насколько хорошо или плохо справитесь с опросом на планшете?	1 кв.	3	4
	Мед.	4	4
	3 кв.	4	4.5
	Затрудняюсь ответить	11%	9%
Как респонденты оценят переход к опросу на планшете?	1 кв.	3	3
	Мед.	4	3
	3 кв.	4	4
	Затрудняюсь ответить	21%	17%

Примечание: Приведены баллы по каждому вопросу, где 1 отражало наиболее отрицательное ожидание, а 5 – наиболее положительное

Что касается отдельных показателей ожидания, то статистически значимое различие распределений было обнаружено только для ожиданий ответа, насколько легко или сложно интервьюерам дается опрос на планшете ($V = 280$, $p < 0,0001$). Таким образом, можно утверждать, что ожидания интервьюеров о том, насколько легко или сложно им будет проводить опрос на планшете, стали более позитивными.

Что касается остальных переменных, то тест Вилкоксона показал, что различия в распределениях до и после тренинга оказались незначимыми (на уровне $\alpha = 0,05$).

Заключение

Таким образом, тренинги хоть и оказывают влияние на обобщенное ожидание интервьюеров о предстоящем переходе на САРІ, однако в большей степени они оказывают влияние на ожидания, насколько легко или сложно будет интервьюерам проводить опрос на планшете по сравнению с бумажным вариантом, но не на ожидания реакции респондентов и того, насколько хорошо или плохо они справятся с опросом на планшете.

Сами тренинги в сущности несли в себе две функции: техническое обучение интервьюеров работе с планшетами и «успокаивающую» функцию, направленную как раз на уменьшение тревожности и, как следствие, повышение ожиданий интервьюеров относительно перехода на САРІ. Вторая функция при этом была неосознанной и не закладывалась «тренерами» и руководителями проекта РМЭЗ–ВШЭ в непосредственный план тренингов. Однако на важность сделать так, чтобы интервьюеры «не боялись», неоднократно указывали и сотрудники полевого отдела, и руководители проекта в личных полуформализованных интервью.

Что касается ограничений исследований, то, поскольку интервьюеров к участию в эксперименте отбирали не случайным образом, а по принципу их потенциальной способности к работе на

планшете, совершенно очевидно, что имеет место селективность выборки. Это не позволяет экстраполировать результаты на всю генеральную совокупность интервьюеров, работающих на проекте РМЭЗ–ВШЭ.

В будущих исследованиях перспективной задачей было бы изучение в российском контексте эффекта ожиданий интервьюеров на успешность перехода на новый метод сбора данных. Очевидно, что «успешность» перехода может (и должна) измеряться в разных показателях. Это позволит проследить, на какие из них ожидания интервьюеров влияют в большей степени. Кроме того, очевидно, что инструментарий для измерения самих ожиданий должен учитывать больше возможных аспектов и сторон «ожидания», одним словом, иметь более полный и комплексный характер. Чтобы сформировать такой инструментарий, можно попытаться проанализировать ожидания интервьюеров в русле качественной методологии, например, с помощью личных глубинных интервью. Это, помимо обогащения понимания разных аспектов «ожиданий» для полноценного построения количественного измерения данного концепта, также позволит эффективнее выстроить процесс тренингов.

Представляется также необходимым изучение тренингов и их влияния на ожидания от перехода на САРІ среди различных социально-демографических групп интервьюеров. В этом исследовании, очевидно, прослеживается смещение выборки в сторону женщин старших возрастов.

Более того, можно было бы экспериментально проверить, насколько важна «успокаивающая» функция тренингов в контексте влияния на ожидания. Для этого можно использовать экспериментальный дизайн с контрольной группой, где «тренеры» будут предоставлять только техническое обучение. Это позволит проследить, оказывает ли влияние на ожидания интервьюеров «успокаивающая» часть или же для повышения ожиданий будет достаточно только технического обучения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Вьюговская Е.В., Галиева Н.И., Rogozin Д.М. Этнография «бумажных» квартирных опросов // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2014. № 5(123). С. 31–55.

2. Bateson N., Hunter P. The Use of CAPI for Official British Surveys // Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Méthodologie Sociologique. 1991. Vol. 30. No. 1. P. 16–26.

3. Couper M.P., Burt G. Interviewer Attitudes Toward Computer-Assisted Personal Interviewing (CAPI) // Social Science Computer Review. 1994. Vol. 12. No. 1. P. 38–54.

4. Couper M.P., Burt G. The Impact of Computer-Assisted Personal Interviewing (CAPI) on Interviewer Performance: The CPS Experience // Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. 1993. Vol. 1. P. 189.

5. Böhme M., Stöhr T. Household Interview Duration Analysis in CAPI Survey Management // Field Methods. 2014. Vol. 26. No. 4. P. 390–405.

6. Paudel D. et al. Successful Use of Tablet Personal Computers and Wireless Technologies for the 2011 Nepal Demographic and Health Survey // Global Health: Science and Practice. 2013. Vol. 1. No. 2. P. 277–284.

7. Watson N., Wilkins R. Experimental Change from Paper-based Interviewing to Computer-Assisted Interviewing in the HILDA Survey. 2012.

8. Wengrzik J. et al. A General Interviewer Training Curriculum for Computer-Assisted Personal Interviews (GIT-CAPI; Version 1, 2017) // GESIS Survey Guidelines. 2016.

9. Daikeler J. et al. A General Interviewer Training Curriculum for Computer-Assisted Personal Interviews (GIT-CAPI; Version 1, 2017) // GESIS Survey Guidelines. 2017.

10. Девятко И.Ф., Лебедев Д.В. Глазами интервьюера, глазами респондента: контуры нового подхода к оценке когнитивной нагрузки при проведении опроса // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2017. № 5. С. 1–19. DOI:10.14515/monitoring.2017.5.01.

11. Мягков А.Ю., Журавлева И.В. Эффект ожиданий интервьюера в персональном интервью // Социологический журнал. 2004. №. 3/4. С. 6–26.

12. Козурева Р., Kosolapov M., Popkin B.M. Data Resource Profile: The Russia Longitudinal Monitoring Survey – Higher School of Economics (RLMS–HSE) Phase II: Monitoring the Economic and Health Situation in Russia, 1994–2013 // International Journal of Epidemiology. 2016. Vol. 45. No. 2. P. 395–401.

13. Российский мониторинг экономического положения и здоровья населения НИУ-ВШЭ (RLMS–HSE), проводимый Национальным исследовательским университетом «Высшая школа экономики» и ЗАО «Демоскоп» при участии Центра народонаселения Университета Северной Каролины в Чапел Хилле и Института социологии РАН. URL: <http://www.cpc.unc.edu/projects/rlms>; <http://www.hse.ru/rlms> (дата обращения: 29.09.2017).

14. Durand C. et al. An Inquiry into the Efficacy of a Complementary Training Session for Telephone Survey Interviewers // *Bulletin of Sociological Methodology/ Bulletin de Méthodologie Sociologique*. 2006. Vol. 92. No. 1. P. 5–27.
15. Schräpler J. P., Schupp J., Wagner G.G. Changing from PAPI to CAPI: A Longitudinal Study of Mode-effects Based on an Experimental Design // *DIW Discussion Papers*. 2006. No. 593.
16. Ajzen I., Fishbein M. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1980.
17. Dohrenwend B.S., Colombotos J., Dohrenwend B.P. Social Distance and Interviewer Effects // *Public Opinion Quarterly*. 1968. Vol. 32. No. 3. P. 410–422.
18. Singer E., Frankel M.R., Glassman M.B. The Effect of Interviewer Characteristics and Expectations on Response // *Public Opinion Quarterly*. 1983. Vol. 47. No. 1. P. 68–83.
19. Merton R.K. The Self-fulfilling Prophecy // *The Antioch Review*. 1948. Vol. 8. No. 2. P. 193–210.
20. Laurie H. From PAPI to CAPI: Consequences for Data Quality on the British Household Panel Study // *ISER Working Paper Series*. 2003. No. 2003–14.
21. Dijkstra W. Interviewing Style and Respondent Behavior: An Experimental Study of the Survey-Interview // *Sociological Methods & Research*. 1987. Vol. 16. No. 2. P. 309–334.
22. Survey Solutions Designer // World Bank Group. URL: <https://solutions.worldbank.org/account/login> (date of access: 29.09.2017).

Bogdanov Mikhail

National Research University Higher School of Economics (NRU HSE),
Moscow, bogdanovmikle@gmail.ru

Lebedev Daniil

The Russian Presidential Academy of National Economy and Public
Administration (RANEPA), Moscow,
National Research University Higher School of Economics (NRU HSE),
Moscow, zenon-daniil@yandex.ru

**«Do not worry!» – training’s impact on interviewers’ expectations
towards the change from PAPI to CAPI**

While changing from one survey method to another, the role of the interviewer changes substantially, however, in current Russian studies this is not given proper consideration. Furthermore, the expectations of the interviewers about the transition to a new method of survey data collection may influence the success of this transition. One of the possible ways to change these expectations are the trainings that accompany the transition to a new method of data collection. In this paper we provide an ethnographic description of the actual and semantic component of the trainings for the interviewers of the RLMS–HSE on the transition from PAPI to CAPI. This description is supplemented by semi-formalized interviews with the field staff who conducted the trainings, and with the heads of the RLMS–HSE. After this, we tried to statistically reveal the effect of trainings on the interviewer's expectations.

Keywords: interviewers, methods of data collection, CAPI, change to CAPI, interviewers’ expectations, trainings of interviewers, ethnographic description

References

1. V’ugovskaya E.V., Galieva N.I., Rogozin D.M. Ethnography of «paper» apartment surveys (in Russian), *Monitoring obshhestvennogo mneniya: jekonomicheskie i social'nye peremeny* (The monitoring of public opinion: economic and social changes journal), 2014, 5 (123).
2. Bateson N., Hunter P. The Use of CAPI for Official British Surveys *Bulletin of Sociological Methodology, Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 1991, 30 (1), 16–26.

3. Couper M.P., Burt G. Interviewer Attitudes Toward Computer-Assisted Personal Interviewing (CAPI), *Social Science Computer Review*, 1994, 12 (1), 38–54.
4. Couper M.P., Burt G. The Impact of Computer-Assisted Personal Interviewing (CAPI) on Interviewer Performance: The CPS Experience, Proceedings of the Section on Survey Research Methods. *American Statistical Association*, 1993, 1, 189.
5. Böhme M., Stöhr T. Household Interview Duration Analysis in CAPI Survey Management, *Field Methods*, 2014, 26 (4), 390–405.
6. Paudel D. et al. Successful use of tablet personal computers and wireless technologies for the 2011 Nepal Demographic and Health Survey, *Global Health: Science and Practice*, 2013, 1 (2), 277–284.
7. Watson N., Wilkins R. *Experimental change from paper-based interviewing to Computer-Assisted interviewing in the HILDA Survey*. 2012.
8. Wengrzik J. et al. A General Interviewer Training Curriculum for Computer-Assisted Personal Interviews (GIT-CAPI; Version 1, 2017) *GESIS Survey Guidelines*. 2016.
9. Daikeler J. et al. A General Interviewer Training Curriculum for Computer-Assisted Personal Interviews (GIT-CAPI; Version 1, 2017), *GESIS Survey Guidelines*, 2017.
10. Deviatko I.F., Lebedev D.V. Through the eyes of the interviewer, through the eyes of the respondent: Outlining a new approach towards the assessment of cognitive load during the interview (in Russian), *Monitoring obshchestvennogo mneniya: jekonomicheskie i social'nye peremeny* (The monitoring of public opinion: economic and social changes journal), 2017, 5, 1–19.
11. Myagkov A.Y., Zhuravleva I.V. The effect of interviewers' expectations during personal interview (in Russian), *Sociologicheskij jurnal* (Sociological journal), 2004, 3–4, 6–26.
12. Kozyreva P., Kosolapov M., Popkin B.M. Data Resource Profile: The Russia Longitudinal Monitoring Survey—Higher School of Economics (RLMS–HSE) Phase II: Monitoring the Economic and Health Situation in Russia, 1994–2013, *International journal of epidemiology*, 2016, 45 (2), 395–401.
13. Russia Longitudinal Monitoring survey, RLMS–HSE», conducted by National Research University “Higher School of Economics” and OOO

- “Demoscope” together with Carolina Population Center, University of North Carolina at Chapel Hill and the Institute of Sociology RAS. URL: <http://www.cpc.unc.edu/projects/rlms-hse> and <http://www.hse.ru/org/hse/rlms>
14. Durand C. et al. An inquiry into the efficacy of a complementary training session for telephone survey interviewers, *Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 2006, 92 (1), 5–27.
 15. Schräpler J.P., Schupp J., Wagner G.G. Changing from PAPI to CAPI: A longitudinal study of mode-effects based on an experimental design. *DIW Discussion Papers*, 2006. № 593.
 16. Ajzen I., Fishbein M. *Understanding attitudes and predicting social behaviour*. 1980.
 17. Dohrenwend B.S., Colombotos J., Dohrenwend B.P. Social distance and interviewer effects, *Public Opinion Quarterly*, 1968, 32 (3), 410–422.
 18. Singer E., Frankel M. R., Glassman M.B. The effect of interviewer characteristics and expectations on response, *Public Opinion Quarterly*, 1983, 47 (1), 68–83.
 19. Merton R. K. The self-fulfilling prophecy, *The Antioch Review*, 1948, 8 (2), 193–210.
 20. Laurie H. From PAPI to CAPI: Consequences for data quality on the British Household Panel Study. *ISER Working Paper Series*, 2003. № 2003-14.
 21. Dijkstra W. Interviewing style and respondent behavior: An experimental study of the survey-interview, *Sociological Methods & Research*, 1987, 16 (2), 309–334.
 22. Survey Solutions Designer, in: *World Bank Group*. URL: <https://solutions.worldbank.org/account/login> (date of access: 29.09.2017).