

## ИНТЕРВЬЮ В СИСТЕМЕ МЕТОДОВ ОПРОСА

© 2008 Е.В. Щец

*Воронежский государственный Архитектурно-строительный университет*

Методы опроса в структуре эмпирических методов научного исследования занимают одно из главенствующих мест. В числе методов опроса представляется целесообразным определить базовое понятие интервью, рассмотреть его специфику как научного метода, выделить основные достоинства и недостатки.

**Интервью** – разновидность метода опроса, специальный вид целенаправленного общения с человеком или группой людей. В основе интервью лежит обычная беседа. Однако, в отличие от нее, роли собеседников закреплены, нормированы, а цели определяются замыслом и задачами проводимого исследования.

Техники наблюдения и эксперимента обычно дают много информации. Тем не менее, применение в исследованиях *интервью* или *опросника* (анкет) представляет собой наиболее гибкую методику; она является приоритетным инструментом исследования.

Специфика интервью состоит в том, что исследователь определяет заблаговременно лишь тему предстоящей беседы и основные вопросы, на которые он хотел бы получить ответы. Все необходимые сведения, как правило, черпаются из информации, полученной в процессе общения лица, берущего интервью (интервьюера), с лицом, дающим его. От характера этого общения, от тесноты контакта и степени взаимопонимания сторон во многом зависит успех интервью, полнота и качество полученной информации.

Интервью имеет свои достоинства и недостатки по сравнению с анкетированием. Главное различие между ними – в форме контакта. При анкетировании общение исследователя и опрашиваемого опосредуется анкетой. В исследованиях при помощи анкетного опроса всегда присутствует важная подготовительная работа, которую необходимо выполнить перед составлением анкет. При этом вопросы являются лишь инструментом. Их функция – сбор информации, анализ, который позволит решить поставленные

задачи. Вопросы, содержащиеся в анкете, их смысл респондент интерпретирует самостоятельно в пределах имеющихся у него знаний. Он формирует ответ и фиксирует его в анкете тем способом, который указан в тексте анкеты либо объявлен лицом, проводящим опрос.

С каждой проблематикой связаны особые цели исследования. «Можно выделить различные приоритеты: исследования нового пространства (выделение основных аспектов некоторого феномена и определение элементов, которые могут помочь его пониманию), описание (детальное определение всех вариантов феномена в сочетании с различными изучаемыми параметрами) или объяснение (проверка, осуществляет ли тот или иной фактор ожидаемое влияние на изучаемый феномен)» [3, 56]. Когда объект и цели исследования ясно определены, следует их проанализировать, чтобы уточнить вопросы исследования.

При проведении интервью контакт между исследователем и человеком – источником информации осуществляется при помощи специалиста (интервьюера), который задает вопросы, предусмотренные программой исследований, организует и направляет беседу с респондентами, а также фиксирует полученные ответы согласно инструкции.

В этом случае четко выявляются следующие преимущества интервью: во-первых, в ходе работы с опрашиваемыми удается учесть уровень их подготовки, определить отношение к теме опроса, отдельным проблемам, зафиксировать интонацию и мимику. Во-вторых, появляется возможность гибко менять формулировки вопроса с учетом личности опрашиваемого и содержания предшествующих ответов. В-третьих, можно поставить дополнительные (уточняющие, контрольные, наводящие, поясняющие и т. п.) вопросы. В-четвертых, приближенность интервью к обыденному разговору способствует возникновению непринужденной обстановки и искренности ответов. В-пятых, интервьюер может вести наблюдение за

психологическими реакциями собеседника и при необходимости корректировать беседу.

В качестве основного недостатка этого метода следует выделить большую трудоемкость работы при незначительном количестве респондентов.

Классическая форма интервью — это так называемая индивидуальная техника, когда интервьюер обращается к небольшому числу людей, при этом к каждому по отдельности. Различные типы индивидуальных интервью разделяются, прежде всего, в зависимости от поведения интервьюера и степени стандартизованности его работы. Традиционно различают интервью **ненаправленные**, **полунаправленные** и **направленные**. Каждой из этих техник соответствует особый контекст исследования.

В **ненаправленных** интервью интервьюер кратко представляет тему, просит интервьюируемого ее проанализировать и предоставляет ему возможность свободно говорить. Интервьюер достаточно пассивен, его вмешательство ограничивается ободрением интервьюируемого и помощью в развитии мысли. В свободном интервью интервьюер не расспрашивает человека, он довольствуется тем, что слушает его, попросив высказаться по определенной теме. Его основная цель — помочь интервьюируемому высказаться и стараться не направлять его речь.

У этой техники есть важные преимущества. Она может быть использована для изучения явлений, которые никогда не были объектом углубленного изучения (нет необходимости обладать широкими знаниями для употребления этой техники, поскольку интервьюер не использует заранее подготовленные вопросы). «Ненаправленное интервью позволяет делать открытия, выявляя схемы мышления или поведения, которые до тех пор никогда не привлекали внимание исследователей» [3, 15]. Основное ограничение этого метода связано с тем фактом, что высказывания интервьюируемых сложно сравнить (поскольку интервью не направлялось, каждый развивает собственную мысль).

«Ненаправленное интервью представляет собой инструмент изучения, хорошо приспособленный для вопросов с поисковой направленностью — это основная область их применения. В этом типе опросов цель заключается не в получении точной информации, а в сборе богатого материала, на основе которого можно выделить основные аспекты изучаемого предмета» [3, 15]. Ненаправленные интервью позволяют увидеть суммарную оценку разнообразия форм поведения или разнообразия мнений и выделить факторы, которые могут объяснить наблюдаемое различие.

В **полунаправленных** интервью интервьюер имеет список тем, которые должны обсуждаться

в ходе опроса. В рамках отдельной темы интервьюируемый высказывается свободно. Как и в случае ненаправленного интервью, интервьюер помогает интервьюируемому, если тот затрудняется с выражением своей мысли. Метод полунаправленного интервью подходит для углубленных исследований. В подобном типе исследований руководитель опирается на предшествующие работы, связанные с данной или родственной темой, однако он должен дополнить или углубить существующую информацию. Оставляя интервьюируемому большую свободу слова в рамках каждой темы, интервьюер получает возможность доступа к новой неординарной информации. Техника полунаправленных интервью может быть использована в маркетинговых исследованиях, а также при подготовке анкетного опроса. Анализ данных, собранных в ходе интервью, позволяет выделить существенные вопросы, которые могут быть использованы для изучения различных граней явления.

При использовании метода **направленного** интервью интервьюер направляет беседу при помощи вопросов. Интервьюируемые отвечают в свободной форме; им не предлагаются варианты ответов. Каждый вопрос дает им возможность высказаться настолько, насколько они считают необходимым. В данном типе интервью интервьюер вмешивается, чтобы задать другой вопрос или попросить уточнений, или помочь интервьюируемому вернуться к заданной теме, если тот отвлекся от нее.

Направленные интервью позволяют осуществить исследования по проверке и контролю. Они представляют собой эффективный инструмент исследования, если мы пытаемся актуализировать некоторые знания или оценить валидность результатов, полученных при помощи других методов. Направленные интервью часто используются в качественных исследованиях. Их результаты позволяют получить детальную информацию, а также практические рекомендации. Поскольку этот тип исследования основан на стандартном списке вопросов, можно сравнивать результаты нескольких схожих исследований, осуществленных в разное время.

Направленные интервью — это техника сбора информации, в которой взаимодействие между интервьюером и интервьюируемым играет важную роль, оно представляет данные качественного характера.

Различные техники сбора информации, при которых предполагается обращение к интервьюерам, обладают общими характеристиками. Основным вариантом этой формулы является опрос при непосредственном общении. Можно выделить следующие достоинства этих техник:

- интервьюируемые побуждаются к ответу, поскольку вопрос задан устно человеком, который ждет ответа;

- если респонденты испытывают затруднения, интервьюер может помочь им;

- интервьюер в необходимой степени контролирует беседу: он может отказаться регистрировать ошибочные ответы и попросить, чтобы они были исправлены.

Следует так же отметить имеющиеся недостатки:

- это трудоемкая и дорогостоящая процедура;

- интервьюер может повлиять на ответы, если он продемонстрирует свои реакции. В подобном случае собранная информация может содержать искажения.

Полезность исследования зависит, прежде всего, от актуальности проблематики. Для осуществления такого типа исследований необходимо обладать широкой компетенцией, владеть

методологией исследования и знать статистику (выборки, обработка данных и т. д.).

Мы акцентировали внимание на используемых в качественных исследованиях техниках интервью, основная цель которых – наиболее полное описание явлений и предоставление различных вариантов для интерпретации поведения.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Кузьмина Н.В. Профессиональная деятельность преподавателя и мастера производственного обучения / Н.В. Кузьмина. – М.: Просвещение, 1990.

2. Ghiglione R. Les Enquetes sociologiques. Theories et pratique / R. Ghiglione, B. Matalon. – Paris: Armand Colin, 1998. – 225 p.

3. Феннето Эрве. Интервью и опросник: формы, процедуры, результаты / Эрве Феннето. – СПб.: Питер, 2004. – 160 с.