
П.В. Колозариди
(Москва)

ВИДЕОИНТЕРВЬЮ С ПОМОЩЬЮ ОНЛАЙН-ПРИЛОЖЕНИЙ: МЕТОДИЧЕСКИЙ ОПЫТ¹

Нередко возникает необходимость брать интервью у респондентов, географически удалённых друг от друга и интервьюера. Современные технологии позволяют делать это с помощью таких сервисов, как Skype, видеоприложение Google и других программ, обеспечивающих видеосвязь между пользователями. Если в одном исследовании используются оба метода – и интервью лицом к лицу и онлайн-интервью, необходимо понимать, сопоставимы ли результаты. Здесь предлагается анализ разнотипных технически опосредованных интервью и возможных различий между интервью лицом к лицу и с помощью онлайн-приложений. В результате выясняется, какие обстоятельства могут привести к искажению результатов и как этого избежать.

Ключевые слова: интервью, качественные методы, качественные онлайн-исследования.

Постановка исследовательской задачи

Качественное полуструктурированное социологическое интервью может проводиться в офисе, кафе или дома. Иногда в рамках одного проекта работают разные интервьюеры, и их индивидуаль-

Полина Владимировна Колозариди – аспирант факультета социологии НИУ ВШЭ. E-mail: poli.kolozaridi@gmail.com.

¹ В данной научной работе использованы результаты проекта «Мигранты в принимающем сообществе: проблемы успешной адаптации» под руководством М.Ю. Урнова (ТЗ-78)», выполненного в рамках Программы фундаментальных исследований НИУ ВШЭ в 2013 г.

ные стратегии зачастую отличаются даже при формализованном подходе. Чаще всего такие различия не проблематизируются отдельно при анализе данных. Какую роль играет в таком случае техническая опосредованность? Если собеседников разделяет не стол в офисе, а экран, можно ли говорить, что происходит нечто иное, а не интервью лицом к лицу? Следует ли считать видеоинтервью с помощью онлайн-приложений, таких как Скайп (*Skype*), *Google Talk*, альтернативным способом интервьюирования наравне с телефонным интервью, интервью по электронной почте и синхронным онлайн-интервью с помощью мгновенных сообщений (*ICQ*, *Google Talk*, *Miranda*, etc.) [1; 2]? Или помехи при использовании онлайн-видео значат не больше, чем другие изменчивые условия, такие как место или личность интервьюера?

Термин онлайн-интервью обычно [2; 3; 4] применяется для интервью с помощью мгновенных сообщений или электронной почты, тогда как для видеоинтервью с использованием приложений чаще используется название «скайп-интервью» (*Skype interview*) или «видеоинтервью» (*video interview*). Существует также вариант электронного интервью (*electronic interview*) [5] или е-интервью (*e-interview*) [6].

Поскольку Скайп – не единственный способ проведения интервью, мы будем использовать термин видеоинтервью и понимать под ним интервью, для проведения которых используются приложения, передающие онлайн-видео. Это может быть Скайп, *Google Hangout* или другие специализированные приложения (*Facebook video*, *Facetime*).

В статье предлагается анализ различий между двумя способами проведения качественного интервью: лицом к лицу и с использованием онлайн-видеоприложений. Автор планирует выяснить, какое место занимают интервью с помощью таких приложений в ряду других способов проведения качественного интервью (телефон, электронная почта, онлайн-чаты) и какие практические последствия может иметь их использование.

В статье также проанализирована классификация технически опосредованных видов интервью. Не вполне ясно, относится ли интервью с помощью онлайн-видеоприложений к числу онлайн-методов или это способ проведения традиционного интервью лицом к лицу. Важно понять роль «онлайна»: это свойство коммуникации или места, которое может быть приравнено к другим возможным вариантам, или же это ключевая особенность метода, как в случае с онлайн-этнографией, которая требует от исследователя знания как этнографического метода, так и особенностей онлайн-среды и общения в ней, как минимум на уровне пользователя [7]. В ходе исследования мы уточняем, нужны ли интервьюеру дополнительные компетенции и даёт ли онлайн-среда новые возможности для исследования.

Практическая ценность работы связана с тем, что при проведении исследования в различных городах и странах нередко возникает необходимость организации интервью с респондентами, значительно удалёнными как друг от друга, так и от интервьюера. Это может быть нужно для экономии времени и расходов. Однако нет ответа на вопрос, возможно ли использовать онлайн и оффлайн-интервью в рамках одного исследования, как, например, телефонные, письменные (по электронной почте или с помощью чата) и обычные интервью, которые принято разделять как отдельные разновидности метода [8]. Иными словами, пока неясно, является ли онлайн-интервью способом или методом. Это важное различие, поскольку отдельный метод требует отдельного обоснования, результаты использования разных методов не эквивалентны.

Нет ясности и в другом методологическом аспекте: является ли интервью с помощью онлайн-видеоприложений онлайн-методом? Все другие онлайн-методы интервьюирования: чаты, интервью по электронной почте, невозможны без Интернета. Так, например, интервью по почте не существовало до того, как появились интервью по электронной почте.

Мы выдвигаем предположение, что проведение онлайн-интервью с помощью видеоприложения незначительно отличается от оффлайн-интервью, и при прочих равных их данные могут использоваться как идентичные.

Таким образом, наша цель – определить, чем интервью с помощью онлайн-видеоприложений отличается от интервью лицом к лицу.

Мы выявляем критерии соблюдения правил интервью и изучаем возможные отклонения от этих критериев при проведении видеоинтервью. На основе анализа релевантных публикаций мы выделяем и обосновываем критерии для сопоставления традиционных и видеоинтервью. Эти критерии применяются к эмпирическому материалу и выявляются случаи отклонения, которые выносятся на обсуждение.

Проведение такой работы позволит сформулировать предварительные выводы относительно возможности совмещения двух форматов интервью в качественном исследовании.

Эмпирической базой исследования служат два источника. Первый – это материалы полуформализованных биографических интервью, проведённых в рамках проекта «Русская Америка»¹. Их проводили три интервьюера, в том числе автор данной статьи. Для анализа опыта других интервьюеров проводились интервью с ними. Второй источник данных – это полуформализованные интервью с экспертами по публичному освещению Интернета, проведённые автором в рамках диссертационного исследования. В данном случае речь шла о полуформализованных экспертных интервью.

¹ Проект «Русская Америка» предполагает изучение эмигрантов, уехавших из России или СССР в США в 1980–1990-е гг. Основной метод исследования – глубинные полуформализованные интервью, проводимые группой исследователей лаборатории политических исследований.

Место полужформализованного интервью среди других разновидностей метода качественных интервью

Для понимания роли технологий, связанных с передачей аудио- и видеоинформации, в проведении качественных интервью необходимо выяснить, какие свойства метода проблематизируются с их появлением. Следовательно, требуется понять, что такое полужформализованное интервью как метод сбора информации, как описывается его процесс и какие критерии можно предложить к сравнению между интервью с использованием онлайн-методов и без них.

А.С. Готлиб классифицирует различия между онлайн, телефонными и «очными» интервью как различие в характере общения [8]. Однако, если граница между индивидуальным и групповым интервью очевидна, а, например, между глубинным и фокусированным – определяется правилами, которые фиксируются в опроснике, границы «очного» и «онлайн-интервью» не самоочевидны. Если эти границы существуют, и мы делим интервью по характеру проведения, необходимо понимать, каков критерий границ.

Поскольку эмпирический материал данного исследования основан на индивидуальных полужформализованных глубинных интервью, то возможность применения тех или иных выводов в других условиях не обсуждается в настоящей статье. Можно предположить, что для некоторых типов интервью сам факт опосредованности будет менее значим (например, для формализованных экспертных интервью), а в некоторых случаях нужно принимать во внимание дополнительные особенности онлайн-общения (как в случае с фокусированными групповыми интервью). Тем не менее, мы продолжаем использовать более общий термин «интервью» и предполагаем, что выводы с поправкой будут действительны и в других случаях.

Критика интервью как метода часто основана именно на том, что частные факторы могут помешать другому исследователю воспроизвести тот же результат [9]. Если интервью должны удовлетворять этому критерию, то роль обстоятельств следует свести к минимуму. Но методология качественных интервью традиционно отталкивается от того, что этот вид исследования нужен для решения других задач, несхожих с задачами количественных методов, и предполагает взаимодействие с другими методами, поскольку качественные методы преследуют определённые цели [8].

Эти цели: видение мира глазами изучаемых людей, описательность, понимание социальной реальности как социального конструкта [10]. Другие возможные задачи – «обеспечение связи с социальными проблемами, компенсация слабости теории, выявление социально значимых факторов, формирование целостного образа объекта или проблемы, обеспечение динамизма исследовательского процесса, заполнение брешей между количественными параметрами, преодоление смыслового распада и логических спекуляций, взаимодействие с обыденным знанием» [11].

Такое толкование можно сопоставить с «феминистскими» интервью, которые предполагают большее равенство ролей исследователя и респондента. В некоторых случаях респондент называется и становится собеседником, а его соучастие превращается в достоинство самого исследования. Интервью становится скорее беседой, благодаря чему проявление власти интервьюера должно снижаться. «Нужно развивать особые методы выслушивания того, что лежит за пределами слов» [12]. Позиция конструктивизма диктует нам представление об интервью как совместном продукте деятельности интервьюера и респондента, в которой оба участника должны понимать, что именно они делают [13].

Итак, мы можем сделать вывод, что целостность вида интервью (здесь речь идёт о полуформализованном интервью) соблюдается в случае, если общение с респондентом остаётся в рамках, определённых методом: не возникает избыточного контроля интервьюера,

респондент не только даёт краткий ответ на вопрос, но и переходит к монологу, однако интервьюер может задать все вопросы из опросника.

Проведение качественных интервью: требования к методологии

С. Квале пишет, что качественное интервью должно включать в себя достаточно объёмные ответы на вопросы, соответствующие теме исследования, длинные ответы респондента на короткие вопросы интервьюера, подробные ответы с пояснениями интервьюера, если это необходимо.

Идеальное интервью по большей мере интерпретируется в процессе самого интервью и... говорит само за себя – это самодостаточный рассказ, который не нуждается в большом количестве лишних описаний и объяснений [14].

Соблюдение формальных правил интервью не следует путать с буквализмом, это система ограничений, не столько обеспечивающая воспроизводимость результатов, сколько помогающая избежать фальсификации [15].

Формальные рекомендации нередко касаются соблюдения дистанции, релевантной для социального контекста интервьюируемого. Это означает, что пространство должно быть организовано удобным для обоих собеседников образом, не противоречащим представлениям респондента о приличиях, но более точных требований не указывается [10]. Более того, в статье Н. Веселковой описываются достаточно неудобные обстоятельства интервью, когда собеседники находились в машине респондента, и «тем не менее факторы, обеспечивающие доверительность, свободное развернутое повествование были сочтены более значимыми и перевесили технические неудобства» [16].

Процесс интервьюирования должен удовлетворять следующим требованиям:

– интервью выводит собеседника на рефлексивное самописание в контексте проблемы исследования, минимизируя роль интервьюера и окружающих факторов [14];

– место проведения удобно для респондента;

– если для формализованных интервью наиболее сложный момент – первые минуты установления контакта, то для полужформализованных это менее сложный этап, так как беседа начинается после предварительной договорённости, а не вследствие внезапного появления интервьюера на пороге дома или на улице [17]. Поэтому имеет смысл изучать общий ход интервью, а не отдельные его этапы (начало или конец).

Следовательно, можно предположить, что использование технологий допустимо постольку, поскольку они не мешают:

– устанавливать и соблюдать правила, характерные для каждого типа интервью (экспертного или массового, полужформализованного или нарративного);

– провоцировать связный и продолжительный рассказ респондента;

– исследователю – рефлексировать диалог, пока он происходит;

– соблюдать средний уровень директивности [17].

После изучения кейсов по различным технически опосредованным видам интервью мы преобразуем эти предположения в положения для проверки.

Интервью, опосредованные технологиями: телефон, электронная почта, чаты

Для интервью могут использоваться различные технологии. Чаще всего это телефон, электронная почта, интернет-чаты и онлайн-видео.

В целом выделяются три основных изменения, которые происходят с процессом проведения интервью. Он может стать асинхронным (если используется электронная почта), текстовым (электронная почта, чаты), исключительно звуковым (телефонное

интервью), наконец, собеседники не обязательно присутствуют в общем физическом пространстве (все опосредованные как-либо интервью, кроме интервью лицом к лицу).

Чаще всего словосочетание «онлайн-интервью» означает использование сервисов мгновенных сообщений [1; 2; 3]. Другая разновидность – интервью с помощью электронной почты (когда список вопросов отправляется письмом респонденту), которые наиболее значительно отличаются от традиционных: они асинхронны, исключают личный контакт, не предполагают диалога как возможности трансформировать ход интервью в зависимости от ответов собеседника [3]. В некотором смысле последнее обстоятельство противоречит идее полужформализованных интервью. Но есть и положительный опыт. Так, Н. Джеймс и Х. Бушер отмечают, что письменная форма позволяет повысить рефлексивность ответов, а также несколько раз возвращаться к одному и тому же вопросу.

Этот вывод обосновывается результатами анализа двух небольших исследований. Респонденты – 9 психологов и 10 педагогов описывали в письмах свой профессиональный опыт, комментировали изображения и отвечали на вопросы. Причем, помимо вопросов исследования, их спрашивали о самом характере исследования, его достоинствах и недостатках [4]. Письмо респондент может писать долго, вдумчиво перечитывая и вопросы, и ответы. Также замечено, что участие в онлайн-интервью предполагает для респондентов дополнительные стимулы, так как они могут видеть свои ответы в электронном или текстовом виде [16]. Однако следует понимать, что данные о перечисленных преимуществах были получены в исследованиях образованных профессионалов, которые свободно используют эпистолярную форму для выражения мыслей. Несмотря на оптимистичные выводы авторов о потенциале такого метода, мы считаем его пока достаточно узкоприменимым и значительно отличающимся от обычных интервью, так как имеет место и асинхронность, и беседа с помощью текста.

Сравнительный анализ телефонных и традиционных интервью проведён в работе С. Фогль на материалах 112 полуформализованных интервью с детьми, с каждым из которых говорили как по телефону, так и лицом к лицу. Интервью по телефону использовались по нескольким причинам: экономия бюджета на исследование, снижение роли контекста, потенциально большая анонимность телефонного разговора, которая важна для обсуждения сложных вопросов с детьми, чтобы они меньше смущались, обеспечение большей точности за счёт снижения роли визуальных сигналов и имплицитных элементов в диалогах, когда передача какой-то информации отводится не словам, а невербальным знакам, разговор по телефону даёт человеку больше возможности контролировать личное пространство.

Кроме того, по анализу вторичных источников авторы пришли к выводу, что сами респонденты могут предпочитать телефонные интервью. В ходе квазиэксперимента определялось, какие отличия можно обнаружить на эмпирическом материале интервью с разновозрастными детьми. Было выявлено, что отличия несущественны. Респонденты оказались в меньшей степени вовлечены, не так активно высказывали своё мнение, но вместе с тем в телефонных интервью собеседник испытывает меньшее напряжение [18].

Примечательно и исследование А. Триер-Бьеник. Автор использует феминистский подход и проблематизирует положение респондента, этику беседы. Респонденты оказались более открытыми в телефонном разговоре, они реже прерывают себя и замалчивают какие-то из вопросов. Примечательно, что автор приписывает эту особенность «виртуализации» диалога [19]. По мнению С. Хольт, это даёт больше возможностей для общения на сензитивные темы: например, респондент может избежать присутствия третьих лиц, шагая по дому с телефонной трубкой [20].

В обсуждении телефонных интервью, равно как и интервью в чатах или с помощью электронной почты, существует неоднозначное мнение [21] относительно роли невербальных знаков.

Так А. Ирвин, П. Дрю и Р. Сайнсбери делают акцент на самом взаимодействии. Они проводят разговорный анализ 11 интервью, измеряют длительность и сравнивают её, оценивают законченность мысли и адекватность ответа респондента на вопрос интервьюера, частоту вспомогательных сигналов (например, «мм», «ээ») и уточнений. По всем этим параметрам определены следующие различия: телефонный разговор в среднем на 20 минут короче, требуется больше уточнений со стороны как респондента, так и интервьюера, сами реплики короче.

Количественное сравнение проведено на небольшом эмпирическом материале, однако результаты разговорного анализа показывают отличия в динамике разговора, которые могут быть существенны для наших целей. В частности, упомянутое выше требование монологичности ожидает от интервьюера несколько другой реакции, более частого поощрения собеседника к разговору [22]. Исследователи подчёркивают, что упомянутые отличия не определяют содержание, но знание о них позволяет скорректировать форму и улучшить интервью. При этом телефонные интервью не сопоставляются с интервью лицом к лицу, а называются отдельным способом (*mode*), а результаты могут показывать погрешности, связанные с тем, что использовались интервью с разными респондентами. Этот опыт учтён в данном исследовании, но количественное сравнение длины интервью и реплик не становится существенной частью работы, поскольку такой анализ был бы недостаточным из-за ограниченной по объёму эмпирической базы.

Как показывают эти исследования, само по себе использование техники не предполагает, что интервью перестает быть таковым. Строго говоря, такой постановкой вопроса никто не задавался, однако существует понятие «испорченное интервью» (*failed interview*), когда собеседники не могут договориться, что именно они совместно производят в процессе коммуникации. Из-за культурных или поведенческих причин тема трактуется интер-

вьюером не так, как интервьюируемым. Это может быть связано с контекстом интервью. На материалах данного исследования едва ли можно точно сказать, что именно является частью контекста, а что нет. Если в рамках исследования возникли бы ситуации «испорченных интервью», они были бы проанализированы с точки зрения роли техники [13].

Итак, согласно исследованиям роли технологий, есть изменения, которые следует учитывать, если технология появляется «между» интервьюером и респондентом. Такой вид общения более располагает к монологичной рефлексии – в случае использования электронной почты, и наоборот: более частого обмена репликами, зачастую фактическими – в случае телефонных интервью. Можно предположить, что часть этих особенностей присутствует и в случае онлайн-видеоинтервью.

Видеоинтервью с помощью онлайн-приложений: специфика

Видеоинтервью упоминаются [3] среди других онлайн-методов, но достаточно редко выделяются в отдельную группу, скорее учёные обращаются к ним, перечисляя в ряду других, но не поясняя особенностей использования.

Так, У. Давидович и Х. Ур общались с респондентами (101 мужчина и 98 женщин 14–24 лет) в онлайн-чате при веб-камерах, то есть речь всё же была письменной, но присутствие интервьюера было обозначено с помощью видеопрограммы [2]. Это применялось для интервьюирования молодых людей, привыкших пользоваться чатами и достаточно свободно чувствовавших себя в таком формате общения. Отличия письменной речи от устной не анализируются подробно, но авторы отмечают, что респонденты считают такой метод «более анонимным», что, в частности, обеспечивает его применимость для сензитивных вопросов, адресованных молодой аудитории. Они связывают это в первую

очередь с привычкой современных молодых людей обсуждать разные вопросы, в том числе, достаточно личные, с помощью чатов. Обратной стороной такого восприятия является беспокойство респондентов относительно того, что данные, передаваемые онлайн, могут быть перехвачены.

Авторы также отмечают возможность полной записи как аудио-, так и видеосоставляющей интервью. Работа Б. Чейни и соавторов [23] также описывает возможности использования записи видео специальным программным средством для запечатления изображения во время интервью.

Содержательные аспекты использования Скайпа затрагивает П. Ханна [24]. В своей заметке он обращается к исследованиям телефонных интервью. Они дают возможность «оставаться на уровне текста (то есть непосредственного содержания сообщения – П.К.) и избегать добавления контекстуальной информации к данным», в то время как Скайп-интервью меняют ситуацию общения, оставляя возможность и для текста, и для контекста. Также автор отмечает, что и телефонные, и онлайн-интервью позволяют действовать в условиях более гибкого графика и экономят время и ресурсы. Ханна приходит к выводу о необходимости сравнительного анализа всех методов проведения интервью.

Х. Дикин и К. Вэйкфилд делают акцент на этической составляющей интервью, проводимых с помощью Скайп. При «традиционных» интервью встреча происходит либо в публичном пространстве кафе или офиса, либо в частном пространстве, но в специально выделенное время. Используя Скайп или другие приложения, респондент скорее и чаще всего оказывается в своём частном пространстве, и в таком случае «вторжение» исследователя не уменьшается, как в случае с телефонными интервью, а увеличивается [25].

Итак, исследования видеоприложений для интервью описывают три основных следствия их использования:

– у интервьюера появляется возможность вести видеозапись в дополнение к записи на диктофон. Можно предположить, что

анализ видеосъёмок интервью полезен в первую очередь для анализа работы интервьюера [10]. Также видеозапись предоставляет дополнительный материал для анализа;

– исследование с помощью видеоприложений не означает, что общение превращается только в обмен словами – если собеседники видят друг друга, то частично включаются и паралингвистические элементы: мимика, движения тела, а также контекст пространства;

– учитывая разнообразие технологических возможностей, онлайн-видеоинтервью могут сочетаться с другими онлайн-методами, в частности, онлайн-интервью с помощью чатов.

Все исследователи отмечают, что интервью лицом к лицу – это «золотой стандарт», поэтому предполагается, что все интервью с использованием технологий так или иначе стараются ему соответствовать. Но, как показывает обзор исследований, технологии могут представлять интервьюеру дополнительные преимущества, а учитывая, что цифровое неравенство в России постепенно перестаёт быть препятствием для использования онлайн-технологий, мы вправе предположить, что эти преимущества вскоре можно будет использовать более широко [26].

Следует обратить внимание на исчезновение физического присутствия как такового. В ситуации традиционного интервью при появлении сензитивных вопросов, а также при неуместном, по мнению респондента, поведении интервьюера, невозможно исключить физическое присутствие. В случае неприятной ситуации необходимо или уйти от ответа, или прервать интервью самовольно, объявив о нежелании продолжать беседу. В случае онлайн-интервью возможно выключить связь без объяснения причин, либо объяснить исчезновение проблемой со связью. Это наиболее очевидное проявление отсутствия присутствия: любой участник может прервать коммуникацию в любой момент.

Мы полагаем, что интервью с помощью видеоприложений и лицом к лицу остаются одним способом, если соблюдается ряд условий:

- продолжительность интервью не меняется радикально, и все его части проходят без помех и прерыва;
- в интервью не проблематизируется конфиденциальность;
- дополнительная директивность интервьюера не требуется;
- качество связи не препятствует проведению интервью;
- используемое устройство не привносит существенных изменений в ход интервью (в случае, если будут использоваться разные устройства).

Видеоинтервью с помощью онлайн-приложений и лицом к лицу

Данные

В рамках эмпирического исследования проводились следующие интервью (*табл. 1*).

Все интервью проходили с записью аудио на диктофон и без записи видео. В первом случае речь идёт об экспертных, во втором, реализованном в рамках проекта «Русская Америка», – о биографических интервью, но в обоих случаях интервью полужформализованные.

Продолжительность каждого интервью и другие основные содержательные параметры планировались как максимально единообразные.

Учитывая, что во втором исследовании респонденты проживают в США, а интервьюеры находятся в России, онлайн-интервью были выбраны в качестве основного метода. Однако респонденты иногда посещают Россию, и с некоторыми встреча состоялась в Москве, также интервьюеры могли встретиться с ними в Соединенных Штатах. Эти обстоятельства определили смешанный способ интервьюирования.

Интервьюеры заранее договаривались с респондентами по электронной почте. Респондентам предлагалось провести интер-

Таблица 1

ПРОВЕДЕННЫЕ ИНТЕРВЬЮ

Респондент	Проект	Вид интервью	Техническое устройство	Респондент находится	Продолжительность	Интервьюер
1	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома	51:25	1*
2	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома	01:13:10	2
3	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	на работе	57:56	2
4	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома	49:51	2
5	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома	51:25	1
6	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома	01:19:44	1
7	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома	01:10:14	1
8	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома	42:34	1
9	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома	02:18:30	1
10	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома	01:56:10	3
11	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома	58:27	3
12	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома	01:57:25	3
13	Русская Америка	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома	01:18:18	3
14	Интернет-эксперты	Онлайн	ноутбук-ноутбук	дома, на работе	01:17:26	2
15	Интернет-эксперты	Онлайн	ноутбук-телефон	дома	01:56:11	2

Окончание табл. 1

Респондент	Проект	Вид интервью	Техническое устройство	Респондент находится	Продолжительность	Интервьюер
16	Русская Америка	Оффлайн		кафе	01:38:58	2
17	Русская Америка	Оффлайн		кафе	01:00:22	1
18	Русская Америка	Оффлайн		офисное здание после работы	01:42:35	1
19	Русская Америка	Оффлайн		ресторан	01:37:38	2
20	Русская Америка	Оффлайн		кабинет респондента	01:37:22	1
21	Интернет-эксперты	Оффлайн		кафе	01:22:29	2
22	Интернет-эксперты	Оффлайн		библиотека	01:46:12	2

Примечание:

* Автор статьи имеет код интервьюера «2».

вью по Скайпу либо посредством других приложений для видеосвязи, например *Google Hangout*. Однако для всех респондентов Скайп оказалась наиболее привычной программой, и во всех случаях выбор пал на нее. Все респонденты были осведомлены о том, как работает программа и технических сложностей не возникало.

Также в статье используются исследовательские наблюдения, которые интервьюеры озвучивали после в интервью.

Спонтанность и монологичность

Интервью по Скайпу длились в среднем 01:19, тогда как средняя продолжительность интервью лицом к лицу составила 01:32. Однако эти средние числа сами по себе скорее говорят о случайности различий. Как мы упоминали выше, количественное сравнение при столь небольшой выборке не может быть валидным доказательством. Однако мы приводим подсчет времени на случай, если разница всегда оказалась бы очень большой.

Наиболее короткое интервью по Скайпу заняло 42:34 минуты, самое длинное – 02:18:30. При этом большинство интервью продолжались от 50 минут до часа.

Все интервью лицом к лицу длились больше часа, и скорее они близки к среднему показателю в полтора часа (от 01:00:22 до 01:56:11).

Поведение респондентов и интервьюеров в онлайн и офлайн интервью отличалось мало. Один из онлайн-респондентов регулярно смотрел на время и говорил, что не хочет быть излишне многословным («это очень длинная история, и я не хотел бы занимать ею время» – респондент 2), но это незначительно повлияло на продолжительность и ход разговора (01:13:10).

Для всех респондентов общение по Скайпу – обыденная практика. Эмигранты часто пользуются этим приложением для общения с родственниками. Для респондентов из экспертных интервью онлайн-диалог – также привычное занятие, и исполь-

зование Скайпа не вызывало затруднений или смущения, которое было бы заметно при диалоге лицом к лицу. Интервьюеры также не испытывали сложностей в обращении с интерфейсом программы. Одна из исследовательниц в интервью, которые автор брала после проведения проекта у других интервьюеров, отметила, что использование онлайн-коммуникации позволяет не отвлекаясь от общения с респондентом, делать заметки, то есть рефлексия в процессе интервьюирования присутствует.

Конфиденциальность и роль частного пространства

Встречи в рамках традиционного интервью проходили в публичном пространстве, тогда как в случае онлайн-общения собеседники, как правило, находились дома (два раза – в рабочем пространстве). Отсутствие публичного пространства незначительно влияло на ход разговора. Во всех случаях респондент периодически отвлекается на взаимодействие с внешними обстоятельствами (например, в кафе это общение с официантами или телефонный звонок). Такого рода разница не составляет существенных ограничений при общении, так как возможность перерыва оговаривается заранее.

Когда собеседники общались с помощью онлайн-приложений, отвлекающих факторов оказывалось больше. В первую очередь, это связано с тем, что даже если собеседники готовы тратить своё время на интервью, они могут отвлекаться на домочадцев, этим процессом сложно управлять и контролировать доступ третьих лиц. В случае присутствия в одном пространстве это меньшая проблема уже потому, что интервьюер видит всех, кто находится зримо в той же комнате. В случае видеointerview интервьюер видит только попавшее в объектив камеры. Так во время одного из интервью (№ 4) в одной комнате с респондентом периодически находилась её мать, и её присутствие не сразу стало очевидно для интервьюера. Респондент уточнял у матери перевод слова (речь идёт о мигрантах):

Респондент: Мама, как перевести ingrained?

[Из комнаты на заднем плане появляется мама.]

Третий участник:росло?

Респондент: да, точно,росло.

Интервьюером был автор, и ей пришлось принять решение: прерывать ли разговор просьбой остаться наедине. Было решено предложить интервьюеру «продолжить разговор», давая понять, что он был прерван, но не акцентируя на этом внимания. Мама респондента вышла из кадра, однако интервьюер не уточняла, осталась ли она в комнате. Через 15 минут, когда интервью было почти закончено, оказалось, что мама остается в зоне слышимости, так как респондент с ней переговаривался. Поскольку это было уже после того, как интервью закончилось, и интервьюер объясняла собеседнику историю проекта, было принято решение не предпринимать дополнительных действий.

Респонденты чаще всего находились в своём доме, но для интервью выбиралось специальное время и пространство. Для большинства респондентов разговоры с помощью онлайн-видеоприложений – часть повседневности, и у них существует принятый способ обращения с такими устройствами и сервисами. Однако этикет присутствия при видеокамере отличается у разных респондентов: кто-то открывал возможность видеть только лицо в верхнюю часть тела, кто-то ходил перед компьютером, один из респондентов полулежал на диване и пил вино. В случае интервью лицом к лицу при общении с незнакомым человеком соблюдались традиционные нормы и одновременно – нормы поведения в публичном пространстве.

В биографических интервью респонденты использовали окружающее их частное пространство, чтобы продемонстрировать составляющие своей повседневности. Одна из респондентов указала интервьюеру на окно, за которым она видела зайца и других лесных животных: «тут лисы и зайцы бегают. Вот сейчас я с вами разговариваю, смотрю в окно [показывает рукой на окно], а здесь заяц. Их студенты прикармливают».

Два раза по поведению респондентов было очевидно, что они не только говорят по Скайпу, но и заняты другими делами на своём компьютере, их взгляд переходил с объекта на объект, поза менялась, при этом формально они не отвлекались от разговора.

В трёх случаях респонденты отвечали на телефонные звонки. Один раз респондент вышел на это время из комнаты, не прерывая связи, два других ответили на звонок, предупредив интервьюера, что сейчас быстро ответит.

Технические поломки

Повреждения связи были двух типов:

– полное отключение одного из собеседников. В таком случае интервьюер или респондент снова устанавливают связь. Было три ситуации, когда таких попыток установить связь оказалось несколько, один раз время интервью из-за этого сместилось на полчаса;

– замедление связи, которое приводит к некоторой рассинхронизации, и обычно проходит без вмешательства. Один раз после замедления связи собеседники перезванивали друг другу.

Однажды случился сбой видеосвязи, но собеседники продолжили интервью, хотя только слышали друг друга. Однако это было сделано потому, что визуальный контакт состоялся изначально, и интервьюер принял решение продолжить разговор.

В случае небольших технических сбоев собеседники использовали чат, так как эта функция не столь требовательна к качеству соединения. Чат использовался не для продолжения интервью, а для принципиальной договоренности о продолжении или окончании общения.

Использование различных устройств

Видеоинтервью преимущественно происходили за компьютерами, однако в одном из них респондент пользовался мобильным телефоном, который располагался в различных ракурсах по отношению

к собеседнику, его лицо не всегда оказывалось полностью в кадре, взгляд порой вовсе не был доступен для интервьюера. Телефон также может использоваться для общения посредством Скайпа и аналогичных программ. Но он пока даёт менее чёткое изображение и чаще всего в ракурсе, который совершенно не свойствен обычному общению. К такой форме сложнее применить определение «лицом к лицу».

В программе Скайп на компьютере по умолчанию включена возможность видеть одновременно лицо собеседника и своё лицо. Учитывая, что расположение большинства камер и экранов позволяет одновременно видеть и себя, и собеседника, это позволяет также работать над визуальным представлением себя в роли интервьюера. Такой факт не упоминается в других работах, и вероятно, может обсуждаться как составляющая на будущее, однако в данном исследовании его влияние не было отмечено.

То же самое обстоятельство действует и на интервьюируемого, поэтому можно заметить, что человек смотрит в камеру, как в зеркало (в случае использования компьютера). Если он переключается на другие страницы, его собственное изображение пропадает, а изображение собеседника становится очень маленьким (возможно это зависит от версии Скайпа). Также можно уменьшить лицо собеседника и увеличить до полного экрана своё. Однако мы не можем видеть, делает ли это наш собеседник.

Таким образом, визуальный контакт возможно минимизировать или вообще исключить. Использование компьютера предполагает, что участие обоих собеседников достаточно схоже: они видят друг друга, а при желании – себя, могут увидеть дополнительную информацию на экране, если кто-то из них отправляет текстовое сообщение или гиперссылку.

Обсуждение результатов

Критерий 1. Продолжительность интервью радикально не меняется, а все части общения происходят без нарушений, соответ-

ственно, критерий был соблюден. При этом небольшое количество интервью не позволяет говорить о статистической значимости данного результата, однако большой разрыв мог бы свидетельствовать, что использование технологий влияет на формальные составляющие интервью.

Разница в 20 минут среднего времени не представляется значительным показателем для качественного исследования на небольшой выборке. Возможно, её следует приписать одному из свойств онлайн-интервью – видимому всем отчёту времени, который ведётся с момента начала онлайн-встречи. Это позволяет обоим участникам контролировать время, затраченное на интервью. Так, в двух интервью респонденты сами заметили, что обозначенное для беседы время заканчивается, техника таким образом отчасти берёт на себя роль интервьюера. Безусловно, время можно контролировать и без онлайн-технологий. Собеседники смотрят на диктофон или часы, но это требует отвлекаться от разговора и открыто показывать, что один из собеседников следит за часами и, возможно, торопится.

Критерий 2 о конфиденциальности был нарушен в одном из интервью появлением третьего человека. Невозможность находиться в одном помещении и контролировать телесное поведение респондента видится достаточно серьёзным обстоятельством, на которое следует обращать внимание. Предполагается, что большинство интервью конфиденциальны, и если в публичном месте интервьюер сам может контролировать присутствие третьих лиц, то в случае видеointerview это сделать значительно сложнее. Кроме того, это косвенно ограничивает возможность установления паритетных отношений, так как интервьюер должен проговаривать необходимость конфиденциальности, а в случае появления третьих лиц – реагировать на это, либо принимать возможность их вмешательства или влияния на респондента.

Критерий 3 о директивности был соблюден. Учитывая, что перед интервью обсуждались общие правила, большинство

респондентов и интервьюер действовали в рамках общего представления о наличии интервью.

В случае интервью лицом к лицу, которые происходят в публичном пространстве, часть функций контроля определяется местом проведения: респондент едва ли может лечь, употреблять спиртные напитки, не ставя в известность собеседника, или раздеться в кафе, в парке или в офисе. В случае видеоинтервью исследователю приходилось сделать выбор: либо, пренебрегая этими проявлениями частной жизни респондента, продолжить диалог, либо попытаться его ограничить. Вторая стратегия может формализовать интервью и из полужормализованного превратить его в формализованное, тогда как первая чревата потерей контроля.

Критерий 4 о качестве связи был частично соблюден. Поломки технологий не мешали проведению интервью, но могли несколько задержать его. В момент поломки технология становится зримой и оказывается предметом обсуждения, однако это либо дает основание для переноса времени интервью, либо превращает его в аудио. В случае каждой отдельной исследовательской задачи возможно предусмотреть, насколько применимо аудиоинтервью. Во время технических сбоев общение обеспечивается с помощью чата. Речь идёт именно о техническом общении, а не о продолжении интервью с помощью чата. При этом интервью прерывается, либо переносится по времени.

Критерий 5 о разнице в использовании различных устройств не соблюден: выяснилось, что различие существует, но его роль оценить достаточно сложно. Компьютер даёт максимально близкое представление о беседе лицом к лицу, как будто собеседники сидят друг напротив друга. Мобильный телефон менее удобен для передачи традиционного положения собеседников. Если использование видеоинтервью сочетается с записью видео, это может представлять проблему, и такие обстоятельства следует выявлять заблаговременно.

Использование компьютера может приводить к расщеплению внимания респондента, когда одновременно он пользуется и другими

программами на компьютере. Это также можно отнести к обстоятельствам частичной потери контроля за респондентом. Зафиксировать подобные случаи в ходе данного исследования не удалось.

Качество изображения при использовании телефона может быть хуже, чем при использовании компьютера. Это способно несколько изменить динамику телесного поведения интервьюера, если в случае традиционного интервью имеет значение визуальный контакт, и, например, можно поощрить собеседника с помощью кивка, в случае онлайн-интервью необходимо уделять больше внимания произносимым словам и другим звукам.

Общий вывод: интервью с помощью видеоприложений, проводимые за компьютером и с включённой видеосвязью, можно отнести к традиционным интервью лицом к лицу. При этом необходимо учитывать две особенности:

– онлайн-интервью более уязвимы с точки зрения соблюдения конфиденциальности, так как люди часто выходят на связь с домашних компьютеров;

– некоторые возможности контроля у интервьюера уменьшаются, например, он не видит пространства всей комнаты, где идёт разговор, не знает, что именно пьёт его собеседник, и в целом не может повлиять на контекст общения: сделать его более или менее формальным.

Необходимо соблюдать правила и рекомендации по проведению такого интервью, но в целом «онлайн» в данном случае – скорее характеристика пространства и свойства общения, в небольшой степени связанный с особенностями технологии.

Заключение

Рассматривая общение с интервьюером как общение в присутствии человека, представляемого компьютером, мы должны понимать: правила интервью диктуются как поведением человека, так и ситуацией отношения с компьютером. Интервью проводится

с помощью одной из нескольких программ, с которыми человек работает на компьютере.

В связи с этим мы отмечаем ряд особенностей онлайн-интервью.

Организационные. Онлайн-интервью позволяет экономить бюджет и временные расходы на проведение интервью, а также предполагать большую гибкость графика. Оно даёт возможность использовать альтернативные варианты (онлайн-интервью как чат, телефонные интервью), хотя их возможность будет зависеть от конкретного дизайна исследования.

Технологические. Учитывая опосредованность компьютером, часть информации (например, названия, возможные данные, если планируется обсудить их) может быть выслана по электронной почте в процессе разговора. Респондент может показать собеседнику что-то, что существует у него дома или на работе (если он дома или на работе). Это свойство онлайн-общения как своего рода «места» проведения интервью [27]. Если технические причины мешают видеть собеседника, онлайн-интервью становится телефонным, и к нему применимы условия и ограничения, которые существуют для телефонных интервью. Технические сбои способны перевести интервью в жанр диалога по решению технических проблем. Это нормально, и, по возможности, не отменяет онлайн-интервью.

Методологические. Основные правила, обычно соблюдаемые при проведении полуструктурированных глубинных интервью, в ходе онлайн-видеоинтервью не нарушались. Однако выявлены сложности с соблюдением средней директивности и этические риски, которые следует учитывать при планировании исследования. В частности, ослабевает контроль за поведением респондента, и в случае взаимодействия с людьми, которые перестают, не умеют или не хотят вести себя в соответствии с правилами делового взаимодействия, может произойти переход к большей формализации интервью или наоборот: снятию ограничений с респондента. В этом случае интервью становится подобно интервью в частном пространстве с

той разницей, что поведение интервьюера так же неподконтрольно, как и поведение респондента.

Конфиденциальность. При проведении видеointервью актуальной может стать этическая проблематика, в частности: присутствие третьих лиц с любой стороны, которые не видны собеседнику. Это может снизить доверие обеих сторон, в особенности если речь идёт о конфиденциальных или сензитивных вопросах.

Теоретические. Определение «онлайн-метода» не вполне применимо к онлайн-видеointервью. Если в ходе интервью не используются дополнительные возможности онлайн-коммуникации (в первую очередь чат, возможно, электронная почта), то основная черта данного метода – передача видео в режиме реального времени.

Проведённое исследование позволило выявить ряд особенностей онлайн-интервью, но можно предположить, что они неполны. Дальнейшие исследования могут проходить в нескольких направлениях:

- определение и различение групп и тем, в большей и меньшей степени подходящих для проведения онлайн-интервью;
- сравнение телефонных, онлайн и традиционных интервью и интервью с использованием видеоприложений.

Доступность технологий и легитимность использования онлайн-интервью наравне с обычными может способствовать более широкому применению данного метода и развитию возможностей связи с различными респондентами.

Едва ли можно точно провести границу между разновидностями метода интервью. Можно ли считать интервью с помощью Скайпа, которое респондент даёт, держа телефон у уха, онлайн-интервью или интервью по телефону? Мы не можем дать точного ответа, который был бы продуктивен для понимания методологии, а не техники. Более того, развитие технологий предполагает, что такие различия будут всё более аморфными. Появление технологий, всё более тесно связанных с телом (очки, часы, и другие подобные

цифровые устройства) скорее всего сделает различие незначительным. Тем важнее сегодня понять, как именно развитие технических возможностей может повлиять на методологические перспективы.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Enochssona A.-B.* Who Benefits from Synchronous Online Communication?: A Comparison of Face-to-face and Synchronous Online Interviews with Children *Procedia // Social and Behavioral Sciences*. 2011. Vol. 28. P. 15–22
2. *Davidovich U., Uhr H.* Qualitative Research Online: Self-reported Pros and Cons of Being Chat-interviewed Online with Web Cameras // *General Online Research Conference (GOR)*, 2006.
3. *Evans A., Elford J. and Wiggins D.* Using the Internet for Qualitative Research // *The Sage Handbook of Qualitative Research in Psychology / Ed. C. Willig, W. Stainton-Rogers.* London: Sage, 2008.
4. *James N., Buser H.* Credibility, Authenticity and Voice: Dilemmas in Online Interviewing // *Qualitative Research*. 2006. Vol. 6. No. 3. P. 403–420.
5. *Stacey K., Vincent J.* Evaluation of an Electronic Interview with Multimedia Stimulus Materials for Gaining in-depth Responses from Professionals // *Qualitative Research*. 2011. Vol. 11. No. 5. P. 605–624.
6. *Рождественская Е.Ю.* Визуализация идентичности в Е-интервью: доклад // VI Всерос. конф., посвященная памяти первого декана факультета Социологии А.О. Крыштановского «Современная социология – современной России». М., 2012.
7. *Boellstorff T. et al.* *Ethnography and Virtual Worlds: A Handbook of Method*. Princeton: Princeton Univ. Press, 2012.
8. *Готлиб А.С.* Введение в социологическое исследование: качественный и количественный подходы. Методология. Исследовательские практики: учебн. пособие. Самара: Самар. ун-т, 2002.
9. *Jerolmack C., Khan S.* Talk Is Cheap Ethnography and the Attitudinal Fallacy // *Sociological Methods & Research*. 2014. Vol. 43(2). P. 178–209.
10. *Ильин В.И.* Драмаургия качественного полевого исследования. СПб.: Интерсоцис, 2006.
11. *Белановский С.А.* Индивидуальное глубокое интервью. М.: Никколо-Медиа, 2001.
12. *Клименкова Т.* Феминистские стратегии интервьюирования и анализа данных: по страницам статьи М. Девулт // *Возможности использования качественной методологии в гендерных исследованиях: матер. семинаров / Под ред. М. Мальшева.* М., 1997.
13. *Jacobsson K., Åkerström M.* Interviewees with an Agenda: Learning from a ‘Failed’ Interview // *Qualitative Research*. 2013. Vol. 13. No. 6. P. 717–734.

14. Квале С. Исследовательское интервью. М.: Смысл, 2003.
15. *Рогозин Д.М.* Влияние интервьюера на доступность респондентов в телефонном опросе // Социологический журнал. 2004. №1/2. С. 75–105.
16. *Веселкова Н.В.* Методические принципы полужформализованного интервью // Социология: методология, методы, математические модели. 1995. № 5-6.
17. *Маслова О.М.* Мир интервьюера: по данным формализованного и свободного интервью. // Социология: методология, методы, математические модели. 2000. № 12, С. 40–64.
18. *Vogl S.* Telephone Versus Face-to-Face Interviews: Mode Effect on Semistructured Interviews with Children // Sociological Methodology. 2013. Vol. 43. P. 133–177.
19. *Trier-Bieniek A.* Framing the Telephone Interview as a Participant-centred Tool for Qualitative Research: a Methodological Discussion // Qualitative Research. 2012. Vol. 12. P. 630–644.
20. *Holt A.* Using the Telephone for Narrative Interviewing: a Research Note // Qualitative Research. 2010. Vol. 10. P. 113–121.
21. *Матовская А.В.* Использование невербальной информации в личном интервью // Социологические исследования. 2006. №3. С. 104–112.
22. *Irvine A., Drew P., Sainsbury R.* ‘Am I not Answering Your Questions Properly?’ Clarification, Adequacy and Responsiveness in Semi-structured Telephone and Face-to-face Interviews // Qualitative Research. 2013. Vol. 13. P. 87–106.
23. *Chaney B.H., Barry A.E., Chaney J.D., Stellefson M.L., Webb M.C.* Using Screen Video Capture Software to Aide and Inform Cognitive Interviewing // Quality & Quantity. 2012. URL: <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11135-012-9669-4>.
24. *Hanna P.* Using Internet Technologies (Such as Skype) as a Research Medium: a Research Note // Qualitative Research. 2012. Vol. 12. No. 2. P. 239–242.
25. *Deakin H., Wakefield K.* SKYPE Interviewing: Reflections of Two PhD Researchers // Qualitative Research. 2014. Vol. 14. No. 5. P. 603–616.
26. *Deviatko I.F.* Digitalizing Russia: The Uneven Pace of Progress Toward ICT Equality // The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective. Routledge, 2013. P. 118–133.
27. *Колозариди П.В.* Чем онлайн отличается от оффлайна, и какой теоретический смысл есть в этом различии // ИНТЕР. 2014. № 7. С. 117–123.

Kolozaridi Polina

*National Research University Higher School of Economics (NRU HSE),
Moscow, poli.kolozaridi@gmail.com*

Video Interview by Means of Online Applications: A Methodological Experience

Conducting online interview via video applications is becoming a widespread interview mode. Such programs as Skype, Google Hangouts, etc. may be useful for interviews with people from different countries. The problem is whether two interview modes: technically mediated and face-to-face, can be used as equal in the same research. We suggest an analysis for all the types of technically-mediated interviews in order to suggest the criteria of similarity using comparative cases. The empirical research reveals the differences that may be detected in interviewing process and helps to decide whether they influence the results. The article discusses some potentially distorting circumstances and suggests how to avoid them.

Keywords: interviewing, online-interview, qualitative online methods.

References

1. Enochssona A.-B. “Who benefits from synchronous online communication?: A comparison of face-to-face and synchronous online interviews with children Procedia”, *Social and Behavioral Sciences*, 2011, 28, 15–22
2. Davidovich U., Uhr H. “Qualitative research online: Self-reported pros and cons of being chat-interviewed online with web cameras”, *General Online Research Conference (GOR)*, 2006.
3. Evans A., Elford J. and Wiggins D. “Using the internet for qualitative research”, C. Willig & W. Stainton-Rogers (eds.) *The Sage Handbook of Qualitative Research in Psycholog.* London: Sage, 2008.
4. James N., Busher, H. “Credibility, authenticity and voice: Dilemmas in online interviewing”, *Qualitative Research*, 2006, 6 (3), 403–420.
5. Stacey K., Vincent J. “Evaluation of an electronic interview with multimedia stimulus materials for gaining in-depth responses from professionals”, *Qualitative Research*, 2011, 11 (5), 605–624.
6. Rozhdestvenskaja E. Y. “Vizualizacija identichnosti v E-interv’ju (doklad)” (Visualization of identity in the e-interview), *VI Vseros. konf., posvjashhennoj pamjati pervogo dekana fakul’teta Sociologii A.O. Kryshstanovskogo «Sovremennaja sociologija – sovremennoj Rossii»*. M., 2012.
7. Boellstorff T. et al. *Ethnography and virtual worlds: A handbook of method.* Princeton Univ. Press, 2012.

8. Gotlib A.S. *Vvedenie v sociologicheskoe issledovanie: Kachestvennyj i kolichestvennyj podhody. Metodologija. Issledovatel'skie praktiki: Ucheb. Posobie (Introduction to sociological research: Qualitative and quantitative approaches. Methodology. Research practice)*. Samara: Samar. un-t, 2002.
9. Jerolmack C., Khan S. "Talk Is Cheap Ethnography and the Attitudinal Fallacy", *Sociological Methods & Research*, 2014, 43(2), 178–209.
10. Il'in V.I. *Dramaturgija kachestvennogo polevogo issledovanija (Dramaturgy of the qualitative field research)*. SPb.: Intersocis, 2006.
11. Belanovskij S. A. *Individual'noe glubokoe interv'ju (Individual in-depth interview)*. M.: Nikkolo-Media, 2001.
12. Klimenkova T. "Feministskie strategii interv'juirovanija i analiza dannyh. Po stranicam stat'i M. Devult" (Feminist strategies of interviewing and data analysis. According to the article of M. Devult), *Vozmozhnosti ispol'zovanija kachestvennoj metodologii v gendernyh issledovanijah: mater. seminarov*. M., 1997.
13. Jacobsson K., Åkerström M. "Interviewees with an agenda: learning from a 'failed' interview", *Qualitative Research*, 2013, 13 (6), 717–734.
14. Kvale S. *Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing* (transl., in Russian). M.: Smysl, 2003.
15. Rogozin D.M. "Vlijanie interv'juera na dostupnost' respondentov v telefonnom oprose" (The influence of the interviewer on the availability of the respondents in the telephone survey) *Sociologicheskij zhurnal*, 2004, 1/2, 75–105.
16. Veselkova N.V. "Metodicheskie principy poluformalizovannogo interv'ju" (Methodical principles semiformalized interview), *Sotsiologiya 4M (Sociology: methodology, methods, mathematical modeling)*, 1995, 5–6, 28–47.
17. Maslova O.M. "Mir interv'juera: po dannym formalizovannogo i svobodnogo interv'ju" (Interviewer's World according to formalized and free interviews), *Sotsiologiya 4M (Sociology: methodology, methods, mathematical modeling)*, 2000, 12, 40–64.
18. Vogl S. "Telephone Versus Face-to-Face Interviews: Mode Effect on Semistructured Interviews with Children", *Sociological Methodology*, 2013, 43, 133–177.
19. Trier-Bieniek A. "Framing the telephone interview as a participant-centred tool for qualitative research: a methodological discussion", *Qualitative Research*, 2012, 12, 630–644.
20. Holt A. "Using the telephone for narrative interviewing: a research note" *Qualitative Research*, 2010, 10, 113–121.
21. Matovskaja A.V. "Ispol'zovanie neverbal'noj informacii v lichnom interv'ju" (Using non-verbal information in a personal interview), *Sotsiologicheskoe Issledovaniya*, 2006, 3, 104–112.

22. Irvine A., Drew P., Sainsbury R. ‘Am I not answering your questions properly?’ Clarification, adequacy and responsiveness in semi-structured telephone and face-to-face interviews, *Qualitative Research*, 2013, 13, 87–106.
23. Chaney B. H. Barry A. E., Chaney J.D., Stellefson M.L., Webb M.C. “Using screen video capture software to aide and inform cognitive interviewing”, *Quality & Quantity*, 2012. URL: <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11135-012-9669-4>.
24. Hanna P. “Using internet technologies (such as Skype) as a research medium: a research note”, *Qualitative Research*, 2012, 12 (2), 239–242.
25. Deakin H., Wakefield K. “SKYPE interviewing: reflections of two PhD researchers”, *Qualitative Research*, 2014, 14 (5), 603–616.
26. Deviatko I. F. “Digitalizing Russia: The uneven pace of progress toward ICT equality”, *The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective*. Routledge, 2013. P. 118–133.
27. Kolozaridi P.V. “Chem onlajn otlichaetsja ot offlajna, i kakoj teoreticheskij smysl est’ v jetom razlichii” (What is the difference between online and offline and what theoretical sense there is in this difference), *INTER*, 2014, 7, 117-123.