

МЫ ЖДЁМ ВАС

С понедельника по пятницу

10.00 – 18.00

обед 13.00 – 14.00

в субботу с 10.00 – 17.00

последний четверг месяца – санитарный день

МБУК ЦБС

Центральная городская библиотека

Адрес организации: 624760, г. Верхняя Салда,

ул. Воронова, 12/1

Телефон: 8(34345)2-54-87

e-mail: vsbiblioteka@yandex.ru

VK id: 155423654

Составитель: методист МБУК ЦБС И. Ф. Гребенкина

Редактор: главный библиограф МБУК ЦБС М. Н. Ряшенцева

Управление культуры

Верхнесалдинского городского округа

МБУК Централизованная библиотечная система

Исследовательская деятельность библиотек:

формы и методика исследования

Верхняя Салда
2015

ББК 78.303

И 85

Исследовательская деятельность библиотек: формы и
методика исследования: методическое пособие для библиотекарей /
МБУК ЦБС; сост. И. Ф. Гребенкина. – Верхняя Салда, 2015. – 32 с.

ББК 78.303

Содержание

Введение.....	3
Программа исследования.....	4
Методы сбора информации.....	8
Наблюдение.....	8
Эксперимент.....	12
Опрос.....	15
Интервью.....	18
Фокус-группа.....	20
Обработка и интерпретация данных.....	21
Изложение итогов.....	29
Список литературы.....	30

Список литературы

1. Бабосов, Е. М. Прикладная социология [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / Е. М. Бабосов. – Минск: ТетраСистемс, 2001. – 496 с.
2. Добренков, В. И. Методы социологического исследования [Текст]: учебник / В. И. Добренков, А. И. Кравченко. – Москва: ИНФРА-М, 2006. – 768 с. – (Классический университетский учебник).
3. Крейденко, В. С. Библиотечные исследования. Научные основы [Текст]: учеб. пособие / В. С. Крейденко. – Москва: Книга, 1983. – 143 с.
4. Оперативные социологические исследования: методика и опыт организации [Текст] / под. ред. Д. Г. Ротмана, А. Н. Данилова, Л. Г. Новиковой. – Минск: БГУ, 2001. – 354 с.
5. Социологические исследования в библиотеках [Текст]: практич. пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – Санкт-Петербург: Профессия, 2002. – 176 с. – (Библиотечный практикум).
6. Стефановская, Н. А. Социологические исследования чтения: теория, методика, практика [Текст]: науч.-практич. пособие / Н. А. Стефановская. – Москва: Литера, 2013. – 144 с.
7. Федотова, Л. Н. Социология массовой коммуникации [Текст]: учебник для вузов / Л. Н. Федотова. – Санкт-Петербург: Питер, 2003. – 400 с.: ил. – (Учебник для вузов).

Введение

Современная практика работы библиотек показывает, что исследование качественных и количественных параметров чтения, характеристик читателей становится неотъемлемым и обязательным компонентом деятельности библиотекарей-практиков.

Социологические методы позволяют своевременно диагностировать изменения в отношении различных социальных групп к читательской деятельности, к библиотеке, мотивацию чтения и разработать эффективные способы сохранения и развития читательской культуры в условиях библиотек. Но отсутствие навыков исследовательской деятельности не всегда позволяет осуществить эту работу на должном уровне. При проведении социологических исследований в библиотеке возникает ряд типичных проблем.

Одна из них – непонимание цели и смысла исследовательской работы. Все проводимые в библиотеках исследования носят прикладной характер. Прикладное исследование всегда направлено на решение какой-либо практической задачи. Обязательная составляющая такого исследования наряду с анализом ситуации – наличие практических рекомендаций. Но зачастую исследование ограничивается лишь констатацией фактов, подсчетом процентов.

Прикладное исследование – это основа для принятия каких-либо управленческих решений, изменения стратегии и тактики библиотечного обслуживания или доказательство, подтверждение серьезности каких-либо библиотечных проблем для городской, областной администрации, выступающей учредителем библиотеки. Тем самым исследование – инструмент, позволяющий найти выход из проблемной ситуации, совершенствовать формы информационно-библиотечного обслуживания. Поэтому, принимая решение о проведении социологического исследования, необходимо оценить его целесообразность, понять, какую конкретную проблему оно поможет решить.

Данное пособие призвано разъяснить начинающим исследователям-практикам основные направления, формы и методы исследовательской деятельности.

Программа исследования

Одной из проблем является отсутствие в большинстве исследований программы, задающей его стратегию. В соответствии с логикой познавательного процесса в исследовании выделяют следующие этапы:

- подготовительный;
- проведение исследования;
- обработка информации;
- внедрение полученных результатов в практику.

Любая исследовательская работа начинается с составления программы исследования. **Программа** – это рабочий инструмент, который задает направление исследования, позволяет четко двигаться к выполнению намеченной цели, комплексно представить весь цикл работ, связанных с организацией и результатами исследования. Программа определяет проблему, цель, конкретные задачи исследования, методы их решения, а также основные пути и формы внедрения в практику ожидаемых результатов. Программа может быть развернутой и включать детальное описание по всем пунктам, но может быть и краткой, включающей только самые необходимые блоки.

Составляющие блоки программы исследования

Разработка программы начинается с формирования замысла исследования, его концепции, **постановки проблемы**, описания проблемной ситуации. В проблеме исследования отражается противоречие между реальным положением дел и желаемым идеальным состоянием, связанное с незнанием путей достижения этого идеала.

Краткая и четкая формулировка сути проблемы, которую предполагается разрешить, отражается в **теме исследования**, а ее более детальная характеристика – в обосновании актуальности исследования и описания проблемной ситуации.

Цель исследования выражает познавательные и практические потребности, ради которых оно проводится, показывает, как будут использованы его результаты. Она отвечает на вопрос: зачем проводится исследование? (например, для совершенствования

Изложение итогов

Результаты теоретико-прикладного исследования излагаются в виде отчета или публикации, в которых:

- излагаются цели и задачи исследования, формулируется проблема;
- излагаются основные идеи программы, концептуальная схема, основные понятия;
- описываются основные процедуры сбора первичной информации;
- излагаются и анализируются полученные данные в связи с гипотезами исследования;
- излагаются теоретические и прикладные выводы, сопоставляются с имеющимися в литературе;
- ставятся новые вопросы, требующие дальнейшего изучения;
- прилагаются методики сбора первичных данных, статистические показатели и таблицы;
- указываются все участники исследования, консультанты – от руководителя и специалистов до научно-вспомогательного персонала.

Структура отчета о прикладном исследовании может быть следующей:

- четкая формулировка цели исследования и наименование заказчика;
- указание сроков проведения исследования, на каких объектах оно проводилось и какие источники информации использовались;
- основные результаты и главные выводы, т. е. указание проблем, которые решались в исследовании и краткие, но убедительные аргументы, подкрепленные минимальным количеством статистических данных, не требующих дополнительных пояснений. В изложении результатов следует избегать специальной социологической терминологии;
- предлагаемые решения и ожидаемые результаты, а также способы контроля за исполнением результатов;
- полный отчет полезно снабдить краткой аннотацией и приложениями сводных таблиц и статистических материалов.

интерпретация и объяснение, подготавливающее основу для теоретических и практических выводов по результатам исследования. Исследователь тщательно анализирует всю цепочку гипотез и выводов, еще и еще раз возвращается к изложенной в программе интерпретации и операционализации понятий – ведь на этапе разработки программы эти процедуры выполнялись умозрительно, исходя из теоретических предположений, собственного опыта и опыта других исследователей. Эмпирические данные всегда вносят более или менее существенные изменения в интерпретационные схемы. К тому же, даже при самой тщательной работе над методическим инструментарием и строгом пилотаже в нем обнаруживаются определенные огрехи (необходимые вопросы не были предусмотрены, а «закрытия» других не сработали так, как предполагалось и т. д.). Теперь эти недоработки необходимо компенсировать в процессе интерпретации и объяснения. Не исключено, что для корректировки схем интерпретации исследователю потребуется несколько интервью, фокус-групп или еще раз обратиться к анализу документов.

Итак, выполняя обработку и анализ данных, мы

- строго придерживаемся программных гипотез, не делаем поспешных заключений и не уходим в сторону от целей и задач исследования;

- начинаем обработку и анализ с простейших процедур и проверяем элементарные, описательные гипотезы, постепенно продвигаясь к объяснениям;

- не смешиваем интерпретацию данных с их объяснением, в котором мы истолковываем связи и устанавливаем причинные зависимости;

- тщательно прорабатываем выводы и прогнозы, предложения и практические рекомендации, не затушевывая противоречия и не избегая «острых углов».

обслуживания читателей; оптимизации комплектования библиотечного фонда и т. п.).

Поясняет и конкретизирует цель постановка взаимосвязанных **задач**. Они отвечают на вопросы: - как мы собираемся достичь поставленной цели, что для этого будет сделано? Задачи могут рассматриваться как этапы, ступени достижения цели. Рекомендуется включать в одно исследование 3-6 задач. Если их меньше, то они сливаются с целью, а слишком большое количество усложняет исследование, делает его громоздким, размывает его границы.

Следующими элементами являются объект и предмет исследования. **Объект** – это социальное явление или группа, которые будут изучаться. В исследованиях проблем чтения объектом могут выступать отдельные группы читателей (дети, молодежь, педагоги и т. д.), социальные функции, виды чтения, чтение или читательская деятельность как социальный феномен, причем в зависимости от исходной теоретической концепции это может быть чтение как ценность, как коммуникация и т. д.

Но любое социальное явление, любой объект исследования многогранны, и в одном исследовании невозможно охватить сразу все его стороны, аспекты. Поэтому в **предмете** исследования конкретизируют те свойства, характеристики, аспекты, которые будут изучены и представляют интерес для данного исследования.

Приведем пример различия между объектом и предметом. В качестве объекта могут выступать читатели библиотеки, а предметом могут быть, в зависимости от изучаемой проблемы, информационная культура читателей, читательские интересы в сфере художественной литературы, отношение к библиотечным мероприятиям, этика взаимоотношений читателя и библиотекаря и т. д.

Начиная исследование, мы, еще не имея точных данных, уже строим какие-то предположения о причинах возникшей проблемы и возможных путях ее решения – это и есть **гипотеза**, которая проверяется в процессе самого исследования. Гипотеза предопределяет внутреннюю логику исследования, его задачи, в процессе изучения проблемы она может быть подтверждена или опровергнута. Основные требования к гипотезе:

- проверяемость выдвинутых положений с помощью каких-либо исследовательских методов;
- максимальная общность, возможность объяснить весь класс аналогичных явлений;
- обладание предсказательной силой;
- логическая простота;
- преемственная связь с предшествующим знанием.

Следующий блок программы исследования определяет оптимальные **пути и методы сбора и обработки информации**. Включает три обязательных элемента: обоснование выборки исследования, обоснование методов сбора информации, определение методов обработки информации данных.

И последний блок – организационный. Включает план организационных мероприятий, необходимых для проведения исследования. Его основные составляющие: **база исследования, сроки проведения, форма отчета**. В этом блоке описывают основные этапы работы и календарные сроки их выполнения. В частности, рассматриваются такие организационные вопросы, как: где, когда, кто будет привлечен в качестве интервьюеров, анкетеров и т. д., ответственные за каждый вид работы, за исследование в целом, размеры расходов и источники необходимых средств.

База исследования – это те населенные пункты, библиотеки, учреждения, в которых предполагается проводить сбор исследовательской информации.

В этом же блоке мы должны определить, в какой форме будет составлен **отчет** (письменный, устный, электронный), будут ли полученные материалы опубликованы в профессиональной печати, растиражированы, предполагается ли выступление с устным отчетом и где.

А теперь подробнее остановимся на определении выборки исследования и отборе исследовательских методов.

Исследования, проводимые библиотеками, как правило, имеют выборочный характер, т.е. непосредственному изучению подлежат не все читатели, а лишь их часть. Но при этом полученные результаты проецируются на всю группу читателей в целом. Чтобы полученные выводы были достоверными и могли использоваться в дальнейшей работе, необходимо сформировать основную выборку.

возраст, образование, статус и т.д.), но и сходством информационных потребностей оценок информационных ресурсов и качества обслуживания.

Используя имеющийся массив таблиц, связывающих различные признаки, можно выявить группы читателей, характеризующиеся, например, сочетанием уровня образования, ориентацией на использование традиционных или электронных форм получения информации и удовлетворенностью качеством обслуживания. Поиск подобного рода устойчивых сочетаний свойств читательских групп в соответствии с описательными гипотезами исследования в нескольких измерениях одновременно называется эмпирической **типологизацией** и является самым эффективным инструментом анализа по описательному плану.

Если гипотеза о влиянии удовлетворенности обслуживанием на желание пользоваться услугами конкретной библиотеки является основной, то есть с ее помощью решается основная задача исследования, исследователь продолжает анализ удовлетворенности именно в этом направлении. Ему необходимо проверить, помимо рода занятий, влияние на удовлетворенность обслуживанием и других группообразующих признаков. Наиболее сильными факторами группообразования, помимо рода занятий, могут быть возраст, уровень образования, социальный статус, уровень благосостояния, этнокультурная принадлежность и некоторые другие, специфичные для деятельности, например, городских или сельских библиотек. В зависимости от акцентов, которые закреплены в частных задачах и гипотезах исследования, а также подкреплены соответствующими эмпирическими данными, исследователь шаг за шагом выявляет влияние каждого из группообразующих признаков на удовлетворенность обслуживанием и решает общую задачу исследования.

Решение общих задач исследования, включающее перекрестную группировку, контент-анализ, теоретическую и эмпирическую типологизацию – наиболее ответственный этап обработки и анализа данных. Его основное назначение –

предположения по поводу причин их низкой оценки, провести анализ ответов в соответствии с гипотезами и сопоставить результаты с ответами по этой выборке.

Следующий шаг обработки результатов – анализ ответов на открытые вопросы (контент-анализ), содержание которых может анализироваться как самостоятельно, так и (после соответствующей обработки) путем связывания с ответами на закрытые вопросы и построения двумерных таблиц. Последняя операция уместна в случаях, когда исследователь располагает статистическими значимым количеством ответов на открытые вопросы, когда этот материал хорошо репрезентирует задачи исследования, а интересующие характеристики появляются с достаточной частотой. В этом случае усилия по измерению качественных признаков в количественном выражении содержания ответов оправданы.

Главный содержательный ресурс ответов на открытые вопросы – в разнообразии взглядов и позиций, широте высказываемых мнений, многообразии мотивировок и т.п. Поэтому полного совпадения результатов, полученных из вопросов открытого и закрытого типов, как правило, не бывает. Отсюда и необходимость в контент-анализе.

По определению, «Контент-анализ – это перевод в количественные показатели массовой текстовой (или записанной на пленку) информации с последующей ее статистической обработкой». Это сложная и трудоемкая процедура, которая применяется в анализе документов, текстов интервью, ответов на открытые вопросы и других текстовых материалов.

В результате выполнения простой и перекрестной группировок (построения таблиц), контент-анализа открытых вопросов в распоряжении исследователя появляется массив таблиц, с помощью которых проверены описательные гипотезы исследования и решены его частные задачи. Теперь можно перейти к решению общих задач исследования.

Следующий шаг анализа — это определение групп читателей, которые характеризуются похожими сочетаниями не только социально-демографических и социально-культурных признаков (пол,

Выборочная совокупность (выборка) – это ограниченная совокупность элементов объекта исследования, подлежащая непосредственному изучению.

Генеральная совокупность – это вся совокупность элементов изучаемого явления (например, все читатели библиотеки).

Основными методами формирования выборочной совокупности считаются следующие:

Метод механической (случайной) выборки. Из генеральной совокупности через равные промежутки отбирается необходимое количество респондентов (например, отбирается для анализа каждый 10-й читательский формуляр, опрашивается каждый 5-й проходящий в этот день в библиотеку и т. д.).

Метод серийной выборки. Генеральная совокупность разбивается на однородные части и из каждой части пропорционально отбираются единицы для обследования (например, по 20% респондентов из числа читателей – студентов, работающих, пенсионеров и т. д.).

Метод гнездовой выборки. В качестве единиц отбора выступают не отдельные респонденты, а группа с последующим сплошным опросом их. Данная выборка будет представительна, если состав групп схож между собой (например, опрашивают во всех школах города по одному классу).

Метод квотной выборки. Наиболее сложный метод, применяется при большой генеральной совокупности и требующий для отбора респондентов использование не менее 4 признаков (например, женщины, 25 лет, домохозяйки, имеющие ребенка).

По количественному составу представительной считается случайная выборка объемом не менее 10% от генеральной совокупности.

Не стоит также забывать и о соответствии формулировок вопросов возрасту опрашиваемых, так как библиотекари часто изучают читателей – детей и подростков. Для каждой возрастной категории целесообразно предлагать свой вариант опросника, но отражающий единые исследовательские задачи.

Методы сбора информации

Наблюдение – это метод сбора информации путем непосредственной регистрации исследователем событий, явлений и процессов, происходящих в определенных условиях.

Наиболее характерной чертой метода наблюдения является то, что он позволяет изучить исследуемое явление непосредственно в его естественных условиях, так, как это явление протекает в действительной жизни. Метод наблюдения исключает использование каких-либо приемов, которые могли бы внести изменения или нарушения в естественный ход изучаемых явлений. Благодаря этому метод наблюдения позволяет познать изучаемое явление во всей полноте и жизненной правдивости его качественных особенностей. Этот метод незаменим при решении задачи описания явлений; когда же он используется в целях объяснения или толкования явлений, он решает эти задачи путем сопоставления и анализа непосредственно наблюдаемых жизненных факторов.

Чаще всего наблюдение применяется тогда, когда информация, необходимая исследователю, не может быть получена никакими иными способами, например, при изучении поведения людей на митингах или во время массовых зрелищ – выступление рок-группы, экстремальной ситуации – дорожного происшествия, пожара и т. д. Кроме того, наблюдение целесообразно использовать при изучении поведения людей в привычных, часто повторяющихся ситуациях (перемещение на работу с работы, совершение покупок и т.п.), когда действия индивидов и их групп приобретают «автоматизированный» характер, а человеку становится трудно объяснить, почему он поступил именно так в привычной (обыденной) или наоборот стрессовой ситуации.

Наблюдение следует также применять при исследованиях разведывательного характера, когда еще не выработано четкое представление о проблеме и объекте исследования, а предварительные гипотезы еще не сформированы.

позволяет обнаружить зависимости между двумя любыми признаками, интересующими исследователя, осуществить взаимный контроль показателей, сформировать новый составной показатель (индекс) путем совмещения двух свойств или состояний объекта.

Перекрестная классификация (группировка) выполняется в виде таблицы, где указывается наименование таблицы (какие признаки, свойства сопрягаются) и количество включенных в группировку объектов. Например, таблица «Зависимость удовлетворенности обслуживанием в библиотеке от рода занятий читателей» может иметь вид:

	Вполне удовлетворе н	Пожалуй, удовлетворе н	Трудн о сказать	Пожалуй, не удовлетворё н	Совершенно не удовлетворё н	Всег о
Школьники	18	11	5	7	1	42
Студенты	41	30	11	8	2	92
Предпринимател и	8	4	6	34	21	73
Госслужащие	3	7	10	28	31	79
Рабочие	44	32	4	6	2	88
Фермеры	29	34	3	7	-	73
Учителя	11	14	5	-	4	34
Всего:	154	132	44	90	61	481

В этом условном примере обращает на себя внимание низкий уровень удовлетворенности обслуживанием двух групп читателей («предприниматели» и «госслужащие»). Такой результат побуждает исследователя к поиску объяснений низкой удовлетворенности обслуживанием этих групп читателей. Следовательно, необходимо сформировать подвыборку из этих респондентов, выдвинуть

профессиональных и других) параметрам генеральной совокупности (например, читательской аудитории). Такие ситуации возникают при проведении сплошных опросов читателей.

Следующая операция – это **уплотнение** полученной информации. Эта работа необходима для того, чтобы сократить количество градаций признаков получена нулевая информация или она настолько статистически малозначима, что ею можно пренебречь в дальнейшем анализе. При сохранении же таких градаций исследователь будет постоянно наталкиваться на пустые строки или графы при составлении, например, двумерных таблиц для связывания признаков. Поэтому градации признаков с нулевыми или минимальными значениями (скажем, в 2% от общего количества сведений) следует либо исключить из списка градаций, либо укрупнить шкалу, объединив эти градации с ближайшими. Например, если в шкале, состоящей из 5 градаций (вполне удовлетворен; пожалуй, удовлетворен; затрудняюсь ответить; пожалуй, не удовлетворён; совершенно не удовлетворён) крайние градации не выбраны или выбраны незначительным числом респондентов, шкала может быть укрупнена до 3-х градаций (удовлетворен; затрудняюсь ответить; не удовлетворён).

В ходе уплотнения информации может решиться и другая задача, а именно выявления типических групп и формирования подвыборок. Например, при оценке удовлетворенности обслуживанием в библиотеке респондентам предлагается обширный список характеристик услуг и условий работы в библиотеке. Распределение ответов на вопрос выявляет, что среди неудовлетворенных преобладают представители определенной возрастной группы или что читатели не удовлетворены конкретной библиотечной услугой. Такие группы могут быть выделены в отдельную подвыборку для углубленного анализа.

Следующий этап анализа данных – перекрестная группировка. Этот прием используется для связывания данных, предварительно упорядоченных по двум признакам (свойствам, показателям). Он

На основании вышесказанного вытекает вывод, что наблюдение в исследовании может служить для достижения различных целей. Во-первых, оно может быть использовано в качестве источника информации об исследуемом социальном объекте. Во-вторых, с его помощью можно получить дополнительные сведения об изучаемом объекте. В-третьих, наблюдение способно служить в качестве средства проверки данных, полученных другими методами.

Виды наблюдения:

- **Нестандартизированное (неструктуризированное)** наблюдение – определен только объект исследования. Этот вид наблюдения чаще всего применяется на начальной стадии социологического исследования с целью определения проблемной ситуации.

- **Стандартизированное (структуризированное)** наблюдение – ведется по заранее разработанному плану. Его применение требует хорошего предварительного знания предмета исследования и предварительной стандартизации категорий, применяемых в процессе наблюдения их в виде таблиц, протоколов, карточек, технических средств, применяемых в процессе осуществления наблюдения. Только соблюдение всех этих условий делает стандартизированное наблюдение контролируемым и результативным.

- **Невключенное (внешнее)** наблюдение – исследователь наблюдает объект со стороны, не включается в ход событий, не участвует в них, не задает вопросов, просто регистрирует происходящее.

- **Включенное** наблюдение – исследователь в контакте с объектом, в одной сфере деятельности.

- **Полевое** наблюдение – проводится в естественной обстановке, в реальной жизненной ситуации, в непосредственном контакте с изучаемым объектом.

- **Лабораторное** наблюдение – проводится в искусственно созданных условиях и контролируемых исследователем условиях.

- **Систематическое** наблюдение – такой тип исследования, который поводится по четко определенному графику, с регулярной фиксацией заранее обусловленных признаков, ситуаций, процессов и действий. Оно позволяет выявить динамику изучаемых процессов и событий.

- **Эпизодическое** наблюдение – это фиксация изучаемых явлений и событий при отсутствии четкого регламента регистрации их в определенных временных интервалах или по различным этапам их протекания.

- **Случайное** наблюдение – это исследование, при котором единицы и сроки наблюдения заранее не предусматриваются, а исследователь наблюдает и фиксирует интересные, заслуживающие внимания, с его точки зрения, факты и события жизни.

- **Одномерное** наблюдение – такое наблюдение, в котором фиксируется одно явление или событие, происходящее в определенном месте и в определенное время.

- **Панельное** наблюдение – это процесс неоднократного, протяженного во времени, проводимого через определенные интервалы, систематического и организационного наблюдения за одним и тем же объектом, имеющие целью выявить происходящее в нем изменения.

Процедура наблюдения:

- 1) Определение цели и задач (для чего, с какой целью);
- 2) Выбор объекта, предмета и ситуации (что наблюдать);
- 3) Выбор способа наблюдения, наименее влияющего на исследуемый объект и наиболее обеспечивающий сбор необходимой информации (как наблюдать);
- 4) Выбор способов регистрации наблюдаемого (как вести запись);
- 5) Обработка и интерпретация полученной информации (каков результат).

Способы регистрации наблюдения:

Дневник наблюдения – методический документ, где в закодированной или общепонятной форме записываются:

- дата проведения опроса;
- число распространенных анкет;
- число возвращенных анкет;
- число анкет, пригодных для обработки.

Затем следует приступить к подсчету ответов на вопросы.

После завершения подсчета результаты можно занести в сводную анкету и подсчитать относительный процент для каждого варианта ответа (по столбцу), а в двумерных таблицах процент по строке. Для удобства пользования сводной анкетой некоторые исследователи составляют два варианта для двумерных таблиц: в одном фиксируются результаты подсчета только в абсолютных значениях, в другом только их проценты по строке.

Составленная таким образом сводная анкета – важный этап обработки эмпирических данных и удобный документ для последующих размышлений и выбора дальнейших направлений анализа. Теперь у исследователя есть возможность, используя аппарат дескриптивной (описательной) статистики, шаг за шагом изучить простые распределения ответов на каждый вопрос, ***рассчитать средние показатели*** (моду, медиану, среднеарифметическое), ***сгруппировать*** количественные данные по возрастанию или убыванию признака, а качественные данные сгруппировать по принципу построения неупорядоченных номинальных шкал. Полезно помнить, что все последующие операции анализа основываются на заранее сгруппированных данных.

Наглядность результатов группировки повышается при отображении их в диаграммах. Если сумма распределения укладывается в 100%, их можно отобразить в секторной диаграмме, а если респонденты попадают в несколько секций шкалы (например, из пяти предложенных для оценки характеристик выбирают не одну, а две или три) подходящей окажется столбчатая диаграмма.

Далее мы пользуемся сгруппированными данными для уточнения соответствия параметров выборочной совокупности и частных подвыборок (половозрастных, социально-

формулирует решения частных задач и делает выводы относительно общих задач исследования. Основной инструмент анализа – сформулированные в программе гипотезы, а также предположения, которые возникают в ходе их проверки, в том числе и возможные опровержения первоначальной гипотезы.

С точки зрения последовательности решения задач технология обработки и анализа данных выглядит как последовательность вопросов, на которые необходимо получить ответы в ходе обработки данных:

Что конкретно хочет знать исследователь?

Какие таблицы позволят получить такую информацию?

В какой форме следует иметь данные для построения таких таблиц?

Как можно собрать такие данные?

В зависимости от целей и задач исследования анализ полученных данных может быть более или менее глубоким и основательным. В простейших случаях исследователь может ограничиться анализом простых распределений мнений по интересующему его вопросу или группе вопросов (например, удобство расписания работы библиотеки или намерение обучаться пользованию электронным каталогом, базами данных и т.п.); в других случаях ему необходима типология читательских групп, построенная на основе сочетания различных признаков, формирующих ту или иную группу (например, возраста, образования, особенностей информационного поведения, сферы занятости, профессии и т. п.).

На первом этапе анализа необходимо описать полученные данные в самой простой форме. Для этого следует выполнить контрольную проверку всего массива анкет: выявить ошибки и пропуски; проверить наличие единиц наблюдения, не соответствующих модели выборки; отсеять некомпетентных респондентов, выявленных, например, при использовании контрольных вопросов. Результаты контрольной проверки заносят в ведомость, в которой фиксируются:

А) ход наблюдения;

Б) результаты наблюдения

В) действия наблюдаемых;

Г) оценка инструментария и процедур;

Д) реакция наблюдаемых.

Карточки наблюдения – методический документ, предназначенный для регистрации единиц наблюдения в строго формализованном и закодированном виде (карточек должно быть ровно столько, сколько единиц наблюдения).

Протокол наблюдения – методический документ, обобщающий данные всех карточек и содержащий методические сведения о процедуре наблюдения.

Образец карточки наблюдения

Шифр исследования...

Где проводилось исследование...

Дата... Время...

Кто проводил наблюдение...

№ п/п	Ситуация	Элементы поведения	Сила проявления наблюдательной реакции в балах	Примечания наблюдателя
1.	Библиотечный урок	Внимание Отстраненность Заинтересованность	1,2,3,4,5,6 1,2,3,4,5,6 1,2,3,4,5,6	
2.	Обзор книжной выставки	Заинтересованность Внимание Равнодушие к теме	1,2,3,4,5,6 1,2,3,4,5,6 1,2,3,4,5,6	

При организации наблюдения необходимо, чтобы каждый участник прошел соответствующую подготовку. Всем участникам должны быть четко разъяснены цели и задачи наблюдения, критерии, по которым различаются наиболее значимые для целей исследования действия и ситуации. Всех их необходимо ознакомить с программой наблюдения, с его инструкцией и снабдить карточками наблюдения для фиксации наблюдаемых явлений, процессов и событий.

Эксперимент

Эксперимент – метод сбора факторов в специально созданных условиях, обеспечивающих активное проявление изучаемых явлений.

Наблюдение и эксперимент находятся по разные стороны баррикад. В каком-то смысле они антагонисты.

Наблюдение сродни созерцанию первозданных красот природы. Если замечается какое-либо вмешательство в ход наблюдения, пусть самое незначительное, его результаты полетят в корзину.

Без всякого преувеличения научное наблюдение – «экологически чистый» метод познания. В нем практикуется щадящий режим по отношению к объекту.

Эксперимент – совсем другое дело. Здесь изучается искусственно созданная ситуация, которая в природе либо не встречается вовсе, либо не встречается в чистом виде. Если экспериментальная ситуация начинает походить на естественную – все, тушите свет в лаборатории, начинайте сызнова.

Экспериментальный метод следует отнести к разряду жестких, не просто контактных методов спортивного поединка, но если хотите – к разряду настоящего боевого поединка, где человек и природа сошлись не на жизнь, а на смерть. Не случайно говорят: это вам не эксперимент, а реальная жизнь, подчеркивая тем самым непохожесть экспериментальной ситуации на естественную.

Исследователь создает ситуацию, которая в природе не случается, заглядывая, что называется, в ее изнанку, и таким способом устанавливает то, что невозможно ни в каком другом методе, а именно

Интервьюеру известно, что опрашиваемые пережили некоторую конкретную ситуацию (просмотрели фильм, телеролик, прослушали радиопередачу ит. д.); до начала беседы исследователь проанализировал составные элементы как самого содержания воздействующего текста, так и гипотетического воздействия текста на своих собеседников; автор разрабатывает сценарий беседы, где указываются задачи опроса, гипотезы и результаты, к которым следует стремиться; в ходе интервью следует стремиться к выявлению субъективных переживаний лиц, испытавших какое-то воздействие. Исследователи считают следующие критерии удачной оценкой состоявшегося общения:

- влияние самого интервьюера на характер ответов было сведено к минимуму;
- респондент давал полное и конкретное описание своих субъективных ощущений;
- интервью максимально полно выявило как реакции респондентов, так и характеристики текста, вызвавшего такие реакции;
- интервью должно максимально выявить эмоциональные стороны ответов респондентов, оно должно продемонстрировать самые глубокие по своему значению для респондента переживания, его индивидуальные ассоциации, убеждения, мнения.

Эти критерии, выраженные кратко, звучат как свободное словоизъявление, полнота, конкретность, глубина и личностный контекст. Причем эти критерии относятся как к интервью в целом, так и к отдельной паре вопрос – ответ.

Обработка и интерпретация данных

Трудоемкий этап сбора первичной информации завершен, и исследователь переходит к самому интересному этапу – обработке и анализу эмпирической информации. Эмпирические данные наполняют содержанием всю конструкцию исследования – вплоть до ответа на главную гипотезу. Исследователь проверяет, насколько правильными были исходные предположения, на их основе

- **Групповое** – исследователь общается с целой группой опрашиваемых, но выслушивает их ответы на поставленные вопросы от каждого поочередно, индивидуально;

- **Панельное** – процесс неоднократного, повторного интервью одних и тех же опрашиваемых по одним и тем же вопросам через определенные промежутки времени. Цель такого интервью является проверка изменений мнений, позиций, оценочных суждений, ценностных ориентаций обследуемых лиц по исследуемой проблеме.

- **Глубинное** – это интервью, ориентированное на получение глубинной информации, насыщенной большим объемом содержания, как о социальных событиях и действиях людей, включая и опрашиваемых, так и о внутренних побуждениях, склонностях, мотивах поступков и оценок, высказываемых интервьюируемыми.

- **Фокусированное** – это сбор по сугубо конкретному вопросу, чаще всего применяемый при изучении масштабов и степени влияния средств массовой информации на опрашиваемых.

Важное значение в процессе интервьюирования имеет фиксирование ответов опрашиваемых.

Способы фиксирования информации при интервьюировании:

- запись во время беседы, в том числе и дословная, с применением стенографии;
- запись по памяти, когда ответы регистрируются после проведения интервью;
- механическая запись с применением магнитофона.

Фокус-группа

Метод фокус-групп или групповое глубинное интервью является синтезом метода, фокусированного интервью.

Появление и последующее существование фокус-групп преследовало цель соединения достоинств глубинного индивидуального интервью и группового фокусированного интервью, позволяющего выявить понимание и оценки одного и того же события или явления значительным числом людей в ситуации «лицом к лицу» и «здесь и сейчас».

причинно-следственные связи. В эксперименте мы устраняем все случайные черты явления, все факторы, которые отвлекают, искажают результат, и добираемся до самой сути. А сущность любого явления всем известна – всеобщее, закономерное, необходимое.

Основная цель эксперимента – проверка тех или иных гипотез, результаты которых имеют прямой выход на практику. Как разновидность углубленного, аналитического социологического исследования и одновременно как метод сбора информации о фактах, воздействующих на изменение состояния тех или иных социальных явлений и процессов, а также о степени и результатах этого воздействия, эксперимент имеет большую научную и практическую ценность.

В числе важнейших нормативных требований, предъявляемых к эксперименту, методологи называют: четкую ориентацию на гипотезы исследования; высокий уровень познания и полноту описания исследуемого объекта; строгий контроль за ходом процедур эксперимента, обеспечение его чистоты; воспроизводимость, возможность повторения; наличие методов, средств наблюдения и измерения, адекватных социальному объекту.

Программа эксперимента состоит из всех структурных элементов программы социологического исследования.

Библиотечный эксперимент является видом социального эксперимента, поскольку он чаще всего используется для изучения человека как библиотекаря или читателя во всем многообразии его связей с библиотекой, библиотечными процессами и книгой.

Предмет эксперимента – отношения и связи между свойствами изучаемого объекта и системой факторов (переменных), обуславливающие его социальную деятельность и поведение.

Переменные в эксперименте – контролируемые и неконтролируемые факторы, оказывающие прямое или косвенное воздействие на состояние изучаемого объекта. Системой переменных задается и описывается экспериментальная ситуация. Основными переменными являются **независимые** и **зависимые**. Независимая

переменная – фактор, измеряемый исследователем и вводимый им в деятельность экспериментальной группы. Это относительно самостоятельный, устойчивый, существенный фактор, оказывающий влияние на состояние объекта. Зависимая переменная – фактор, изменяющийся под воздействием независимой переменной. Переменные представляют категории анализа в эксперименте и, так же, как категории анализа, отображаются в виде эмпирических показателей.

Экспериментальная ситуация – совокупность условий, в которых проходит эксперимент.

Объект эксперимента – социальная группа, коллектив, личность (участники эксперимента). В эксперименте выделяются два вида объектов: контрольные и экспериментальные группы. Сопоставление двух групп выявляет разницу и позволяет судить о том, произошли ожидаемые изменения или нет. Количество участвующих в эксперименте обычно невелико и редко превышает 10-15 человек.

Виды эксперимента:

- **Реальный** – характерно целенаправленное вмешательство в действительность, проверка объяснительных гипотез путем планомерного изменения условий действительности;

- **Мысленный** – проверке гипотез подвергаются не реальные явления, а информация о них;

- **Научный** – нацелен на приобретение нового знания;

- **Прикладной** – нацелен на получение практического эффекта;

- **Проективный** – направлен в будущее: исследователь проектирует проявление определенных следствий, вводя в действие определенные причины;

- **Ретроспективный** – направлен в прошлое, исследователь анализирует информацию о свершившихся событиях, пытается проверить гипотезы о причинах, вызвавших наличие следствия;

- **Однофакторный** – проверяется гипотеза о следствиях воздействия одной независимой переменной;

социальных явлений и процессов, о действующих в обществе социальных общностях.

Процедура интервьюирования включает в себя:

- выбор объекта (т.е. лица, с которым следует проводить интервью);

- определение места и времени интервью;

- фиксацию ответов, опрашиваемых;

- окончательное оформление материалов и их теоретическое обобщение.

Виды интервью:

- **Свободное** – это длительное, иногда до 2-3 часов беседа интервьюера с ответственным работником системы государственного и местного управления, известным деятелем науки, культуры, образования, бизнеса, религии, политики, которая проводится по общей программе исследования без строгой детализации вопросов. Особенно полезны такие интервью на стадии научного поиска, уточнения проблемы исследования, формулирования гипотез, а также на заключительной стадии, при формулировании общих выводов исследования, разработке практических рекомендаций.

- **Стандартизированное** – особенно часто применяется и достигает намеченного эффекта, когда проводится опрос значительной совокупности людей, достигающей нескольких сотен или тысяч, а содержательная структура исследования четко определена и адаптирована к уровню массового обывденного сознания опрашиваемых в форме определенных блоков закрытых вопросов, сопровождаемых определенными подсказками ответов.

- **Полустандартизированное** – такой способ получения информации опрашиваемых, в котором сочетаются особенности как свободного, так и стандартизированного интервью при интервьюировании специалистов – экспертов по изучаемой проблеме.

- **Индивидуальное** – с «глазу на глаз»;

- **Контрольные** – вопросы одного содержания, но в разной формулировке;

- **Вопросы-фильтры** – вопросы которые предшествуют основным (например, перед вопросом «Имеется ли в Вашей домашней библиотеке литература по медицине?» сначала следует задать вопрос-фильтр «Имеется ли у Вас домашняя библиотека?»; после вопроса-фильтра «Являетесь ли Вы читателем нашей библиотеки?», если да, то ответьте с 5 по 9 вопрос)

- **Вопросы-ловушки** – оценка несуществующих явлений (например, «Какие из перечисленных книг, Вы читали (отметьте крестиком), какие Вам особенно понравились (подчеркните) и какие не понравились (зачеркните название)» - в список включить не существующие книги);

- **Вопрос с преамбулой** – вначале даются комментарии, или высказывание, а затем задается вопрос.

3 часть: данные о личности респондента – пол, возраст, профессия и т. п.

Интервью – устный опрос «лицом к лицу», построенный на социально-психологическом взаимодействии двух людей: дающего информацию и получающего ее. Основой всякого интервью также является перечень вопросов, который интервьюер зачитывает опрашиваемому или руководствуется им в процессе собеседования.

В отличие от анкетного опроса, где достоверность, информации зависит в основном от составленного опросника, в процессе интервьюирования она определяется эффективностью взаимодействия интервьюера и опрашиваемого. Сфера применения интервьюирования чрезвычайно широка и разнообразна: оно используется в журналистике, статистике, социологии, психологии, педагогике, экологии, криминологии, менеджменте, библиотековедении и т. п. Специфика интервьюирования состоит в том, что его целью является получение информации об особенностях

- **Многофакторный** – проверяется гипотеза о следствиях воздействия целого комплекса переменных в их взаимодействии;

- **Контролируемый** – предполагает выравнивание прочих условий на экспериментальном и контрольном объектах, кроме воздействия экспериментального фактора, и периодическое измерение значений как экспериментальных, так и неэкспериментальных переменных;

- **Неконтролируемый** – на результаты которого оказывают влияние неэкспериментальные факторы;

- **Лабораторный** – пытаются искусственно создать условия, максимально приближенные как к задачам исследования, так и к реальной ситуации;

- **Полевой** – ситуация воздействия экспериментального фактора близка к естественным условиям, но и гораздо менее контролируема;

- **Параллельный** – доказательство опирается на сравнение состояний двух объектов исследования, экспериментальной и контрольной группы;

- **Последовательный** – контрольная группа отсутствует; одна и та же группа выступает в качестве контрольной до введения экспериментального фактора и в качестве экспериментальной группы после введения. Доказательство гипотезы опирается на сравнение состояний исследуемого объекта до и после воздействия изучаемого фактора;

Опрос

Опрос как вид исследования разбивается на две большие разновидности – анкетирование и интервью. **Анкетирование** – вопросно-ответная форма организации текста. **Интервью** – проводимая по заранее разработанному плану беседа, предполагающая прямой контакт интервьюера с респондентом, в ходе которой интервьюер фиксирует его ответы.

Особенность анкетирования в том. Что респондент самостоятельно работает с анкетой: понимает вопрос, обдумывает

его и отвечает на него (сам регистрирует ответ) в соответствии со своими знаниями, убеждениями, ценностными ориентациями и др. С этой особенностью связаны достоинства и недостатки анкетирования. Преимуществом является то, что респондент свободен в выборе варианта ответа на вопрос, в выражении своего мнения, влияние исследователя на ход и результат опроса сведено к минимуму. Сама же процедура анкетирования обеспечивает полную анонимность, конфиденциальность информации и полное отсутствие коммуникативного, психологического барьера между исследователем и респондентом.

Существенным недостатком анкетирования является невозможность уточнить, конкретизировать ответ респондента, пояснить содержание вопроса. Именно поэтому метод анкетирования не является таким гибким, как, например, интервью.

Виды анкетирования:

- **Почтовое** – анкета для заполнения высылается респонденту почтой;

- **Прессовое** – анкета для заполнения предлагается респонденту через печать: газеты, журналы;

- **Раздаточное** – анкетный опрос, при котором исследователь лично сам вручает и получает анкету от респондента.

Раздаточное анкетирование в свою очередь делится на:

- индивидуальное – исследователь – респондент;

- групповое – исследователь – группа респондентов.

Опросник (анкета)

Достаточно серьезным вопросом является разработка самой анкеты.

Анкета – это специально разработанный перечень вопросов, суждений, не законченных предложений, рисунков и др. средств с помощью которой осуществляется опрос (анкетирование) исследователя и респондента.

Вопрос анкеты выступает главным познавательным инструментом. Именно с помощью вопроса исследователь получает

в виде ответов респондентов совокупность единиц эмпирической информации, которая позволяет установить социальные факты, служит основой для построения индексов и показателей.

При создании опросника:

- 1) Использовать правильный терминологический аппарат (термины и понятия должны быть переведены на доступный для респондента язык);
- 2) При опросе должны быть конкретизированы такие термины как: часто, редко, много, мало и т.п.
- 3) В вопросник нельзя включать отрицание;
- 4) В вопроснике не должно быть использовано понятие запретить;
- 5) В вопроснике не должно быть сложных и громоздких формулировок.

Любая анкета (опросный лист) состоит из трех частей:

1 часть: вводная (обращение к респонденту).

Здесь нужно обозначить проблемную ситуацию исследования, цель (зачем проводится), кто проводит. Привести инструкцию, как отвечать на вопросы. Благодарность респонденту за сотрудничество.

2 часть: основная.

Количество вопросов определяется целью исследования. Оптимальное количество вопросов в анкете 17-18 (рассчитано на 30-40 мин.).

Разновидность вопросов

- **Закрытые** – вопрос и к нему варианты ответов;

- **Открытые** – вопрос сформулирован, респондент должен дать на него письменный, краткий ответ;

- **Полузакрытые** – к вопросу даны варианты ответов, но также дана возможность и высказать собственное мнение. Такие вопросы уместны тогда, когда нет уверенности, что в подсказках учтены все возможные варианты ответов.

- **Альтернативные** – предложены ответы: да, нет, затрудняюсь ответить;

МЫ ЖДЁМ ВАС

С понедельника по пятницу

10.00 – 18.00

обед 13.00 – 14.00

в субботу с 10.00 – 17.00

последний четверг месяца – санитарный день

МБУК ЦБС

Центральная городская библиотека

Адрес организации: 624760, г. Верхняя Салда,

ул. Воронова, 12/1

Телефон: 8(34345)2-54-87

e-mail: vsbiblioteka@yandex.ru

VK id: 155423654

Составитель: методист МБУК ЦБС И. Ф. Гребенкина

Редактор: главный библиограф МБУК ЦБС М. Н. Ряшенцева

Управление культуры

Верхнесалдинского городского округа

МБУК Централизованная библиотечная система

Исследовательская деятельность библиотек:

формы и методика исследования

Верхняя Салда

2015

ББК 78.303

И 85

Исследовательская деятельность библиотек: формы и
методика исследования: методическое пособие для библиотекарей /
МБУК ЦБС; сост. И. Ф. Гребенкина. – Верхняя Салда, 2015. – 32 с.

ББК 78.303

Содержание

Введение.....	3
Программа исследования.....	4
Методы сбора информации.....	8
Наблюдение.....	8
Эксперимент.....	12
Опрос.....	15
Интервью.....	18
Фокус-группа.....	20
Обработка и интерпретация данных.....	21
Изложение итогов.....	29
Список литературы.....	30

Список литературы

1. Бабосов, Е. М. Прикладная социология [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / Е. М. Бабосов. – Минск: ТетраСистемс, 2001. – 496 с.
2. Добренков, В. И. Методы социологического исследования [Текст]: учебник / В. И. Добренков, А. И. Кравченко. – Москва: ИНФРА-М, 2006. – 768 с. – (Классический университетский учебник).
3. Крейденко, В. С. Библиотечные исследования. Научные основы [Текст]: учеб. пособие / В. С. Крейденко. – Москва: Книга, 1983. – 143 с.
4. Оперативные социологические исследования: методика и опыт организации [Текст] / под. ред. Д. Г. Ротмана, А. Н. Данилова, Л. Г. Новиковой. – Минск: БГУ, 2001. – 354 с.
5. Социологические исследования в библиотеках [Текст]: практич. пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – Санкт-Петербург: Профессия, 2002. – 176 с. – (Библиотечный практикум).
6. Стефановская, Н. А. Социологические исследования чтения: теория, методика, практика [Текст]: науч.-практич. пособие / Н. А. Стефановская. – Москва: Литера, 2013. – 144 с.
7. Федотова, Л. Н. Социология массовой коммуникации [Текст]: учебник для вузов / Л. Н. Федотова. – Санкт-Петербург: Питер, 2003. – 400 с.: ил. – (Учебник для вузов).

Введение

Современная практика работы библиотек показывает, что исследование качественных и количественных параметров чтения, характеристик читателей становится неотъемлемым и обязательным компонентом деятельности библиотекарей-практиков.

Социологические методы позволяют своевременно диагностировать изменения в отношении различных социальных групп к читательской деятельности, к библиотеке, мотивацию чтения и разработать эффективные способы сохранения и развития читательской культуры в условиях библиотек. Но отсутствие навыков исследовательской деятельности не всегда позволяет осуществить эту работу на должном уровне. При проведении социологических исследований в библиотеке возникает ряд типичных проблем.

Одна из них – непонимание цели и смысла исследовательской работы. Все проводимые в библиотеках исследования носят прикладной характер. Прикладное исследование всегда направлено на решение какой-либо практической задачи. Обязательная составляющая такого исследования наряду с анализом ситуации – наличие практических рекомендаций. Но зачастую исследование ограничивается лишь констатацией фактов, подсчетом процентов.

Прикладное исследование – это основа для принятия каких-либо управленческих решений, изменения стратегии и тактики библиотечного обслуживания или доказательство, подтверждение серьезности каких-либо библиотечных проблем для городской, областной администрации, выступающей учредителем библиотеки. Тем самым исследование – инструмент, позволяющий найти выход из проблемной ситуации, совершенствовать формы информационно-библиотечного обслуживания. Поэтому, принимая решение о проведении социологического исследования, необходимо оценить его целесообразность, понять, какую конкретную проблему оно поможет решить.

Данное пособие призвано разъяснить начинающим исследователям-практикам основные направления, формы и методы исследовательской деятельности.

Программа исследования

Одной из проблем является отсутствие в большинстве исследований программы, задающей его стратегию. В соответствии с логикой познавательного процесса в исследовании выделяют следующие этапы:

- подготовительный;
- проведение исследования;
- обработка информации;
- внедрение полученных результатов в практику.

Любая исследовательская работа начинается с составления программы исследования. **Программа** – это рабочий инструмент, который задает направление исследования, позволяет четко двигаться к выполнению намеченной цели, комплексно представить весь цикл работ, связанных с организацией и результатами исследования. Программа определяет проблему, цель, конкретные задачи исследования, методы их решения, а также основные пути и формы внедрения в практику ожидаемых результатов. Программа может быть развернутой и включать детальное описание по всем пунктам, но может быть и краткой, включающей только самые необходимые блоки.

Составляющие блоки программы исследования

Разработка программы начинается с формирования замысла исследования, его концепции, **постановки проблемы**, описания проблемной ситуации. В проблеме исследования отражается противоречие между реальным положением дел и желаемым идеальным состоянием, связанное с незнанием путей достижения этого идеала.

Краткая и четкая формулировка сути проблемы, которую предполагается разрешить, отражается в **теме исследования**, а ее более детальная характеристика – в обосновании актуальности исследования и описания проблемной ситуации.

Цель исследования выражает познавательные и практические потребности, ради которых оно проводится, показывает, как будут использованы его результаты. Она отвечает на вопрос: зачем проводится исследование? (например, для совершенствования

Изложение итогов

Результаты теоретико-прикладного исследования излагаются в виде отчета или публикации, в которых:

- излагаются цели и задачи исследования, формулируется проблема;
- излагаются основные идеи программы, концептуальная схема, основные понятия;
- описываются основные процедуры сбора первичной информации;
- излагаются и анализируются полученные данные в связи с гипотезами исследования;
- излагаются теоретические и прикладные выводы, сопоставляются с имеющимися в литературе;
- ставятся новые вопросы, требующие дальнейшего изучения;
- прилагаются методики сбора первичных данных, статистические показатели и таблицы;
- указываются все участники исследования, консультанты – от руководителя и специалистов до научно-вспомогательного персонала.

Структура отчета о прикладном исследовании может быть следующей:

- четкая формулировка цели исследования и наименование заказчика;
- указание сроков проведения исследования, на каких объектах оно проводилось и какие источники информации использовались;
- основные результаты и главные выводы, т. е. указание проблем, которые решались в исследовании и краткие, но убедительные аргументы, подкрепленные минимальным количеством статистических данных, не требующих дополнительных пояснений. В изложении результатов следует избегать специальной социологической терминологии;
- предлагаемые решения и ожидаемые результаты, а также способы контроля за исполнением результатов;
- полный отчет полезно снабдить краткой аннотацией и приложениями сводных таблиц и статистических материалов.

интерпретация и объяснение, подготавливающее основу для теоретических и практических выводов по результатам исследования. Исследователь тщательно анализирует всю цепочку гипотез и выводов, еще и еще раз возвращается к изложенной в программе интерпретации и операционализации понятий – ведь на этапе разработки программы эти процедуры выполнялись умозрительно, исходя из теоретических предположений, собственного опыта и опыта других исследователей. Эмпирические данные всегда вносят более или менее существенные изменения в интерпретационные схемы. К тому же, даже при самой тщательной работе над методическим инструментарием и строгом пилотаже в нем обнаруживаются определенные огрехи (необходимые вопросы не были предусмотрены, а «закрытия» других не сработали так, как предполагалось и т. д.). Теперь эти недоработки необходимо компенсировать в процессе интерпретации и объяснения. Не исключено, что для корректировки схем интерпретации исследователю потребуется несколько интервью, фокус-групп или еще раз обратиться к анализу документов.

Итак, выполняя обработку и анализ данных, мы

- строго придерживаемся программных гипотез, не делаем поспешных заключений и не уходим в сторону от целей и задач исследования;

- начинаем обработку и анализ с простейших процедур и проверяем элементарные, описательные гипотезы, постепенно продвигаясь к объяснениям;

- не смешиваем интерпретацию данных с их объяснением, в котором мы истолковываем связи и устанавливаем причинные зависимости;

- тщательно прорабатываем выводы и прогнозы, предложения и практические рекомендации, не затушевывая противоречия и не избегая «острых углов».

обслуживания читателей; оптимизации комплектования библиотечного фонда и т. п.).

Поясняет и конкретизирует цель постановка взаимосвязанных **задач**. Они отвечают на вопросы: - как мы собираемся достичь поставленной цели, что для этого будет сделано? Задачи могут рассматриваться как этапы, ступени достижения цели. Рекомендуется включать в одно исследование 3-6 задач. Если их меньше, то они сливаются с целью, а слишком большое количество усложняет исследование, делает его громоздким, размывает его границы.

Следующими элементами являются объект и предмет исследования. **Объект** – это социальное явление или группа, которые будут изучаться. В исследованиях проблем чтения объектом могут выступать отдельные группы читателей (дети, молодежь, педагоги и т. д.), социальные функции, виды чтения, чтение или читательская деятельность как социальный феномен, причем в зависимости от исходной теоретической концепции это может быть чтение как ценность, как коммуникация и т. д.

Но любое социальное явление, любой объект исследования многогранны, и в одном исследовании невозможно охватить сразу все его стороны, аспекты. Поэтому в **предмете** исследования конкретизируют те свойства, характеристики, аспекты, которые будут изучены и представляют интерес для данного исследования.

Приведем пример различия между объектом и предметом. В качестве объекта могут выступать читатели библиотеки, а предметом могут быть, в зависимости от изучаемой проблемы, информационная культура читателей, читательские интересы в сфере художественной литературы, отношение к библиотечным мероприятиям, этика взаимоотношений читателя и библиотекаря и т. д.

Начиная исследование, мы, еще не имея точных данных, уже строим какие-то предположения о причинах возникшей проблемы и возможных путях ее решения – это и есть **гипотеза**, которая проверяется в процессе самого исследования. Гипотеза предопределяет внутреннюю логику исследования, его задачи, в процессе изучения проблемы она может быть подтверждена или опровергнута. Основные требования к гипотезе:

- проверяемость выдвинутых положений с помощью каких-либо исследовательских методов;
- максимальная общность, возможность объяснить весь класс аналогичных явлений;
- обладание предсказательной силой;
- логическая простота;
- преемственная связь с предшествующим знанием.

Следующий блок программы исследования определяет оптимальные **пути и методы сбора и обработки информации**. Включает три обязательных элемента: обоснование выборки исследования, обоснование методов сбора информации, определение методов обработки информации данных.

И последний блок – организационный. Включает план организационных мероприятий, необходимых для проведения исследования. Его основные составляющие: **база исследования, сроки проведения, форма отчета**. В этом блоке описывают основные этапы работы и календарные сроки их выполнения. В частности, рассматриваются такие организационные вопросы, как: где, когда, кто будет привлечен в качестве интервьюеров, анкетеров и т. д., ответственные за каждый вид работы, за исследование в целом, размеры расходов и источники необходимых средств.

База исследования – это те населенные пункты, библиотеки, учреждения, в которых предполагается проводить сбор исследовательской информации.

В этом же блоке мы должны определить, в какой форме будет составлен **отчет** (письменный, устный, электронный), будут ли полученные материалы опубликованы в профессиональной печати, растиражированы, предполагается ли выступление с устным отчетом и где.

А теперь подробнее остановимся на определении выборки исследования и отборе исследовательских методов.

Исследования, проводимые библиотеками, как правило, имеют выборочный характер, т.е. непосредственному изучению подлежат не все читатели, а лишь их часть. Но при этом полученные результаты проецируются на всю группу читателей в целом. Чтобы полученные выводы были достоверными и могли использоваться в дальнейшей работе, необходимо сформировать основную выборку.

возраст, образование, статус и т.д.), но и сходством информационных потребностей оценок информационных ресурсов и качества обслуживания.

Используя имеющийся массив таблиц, связывающих различные признаки, можно выявить группы читателей, характеризующиеся, например, сочетанием уровня образования, ориентацией на использование традиционных или электронных форм получения информации и удовлетворенностью качеством обслуживания. Поиск подобного рода устойчивых сочетаний свойств читательских групп в соответствии с описательными гипотезами исследования в нескольких измерениях одновременно называется эмпирической **типологизацией** и является самым эффективным инструментом анализа по описательному плану.

Если гипотеза о влиянии удовлетворенности обслуживанием на желание пользоваться услугами конкретной библиотеки является основной, то есть с ее помощью решается основная задача исследования, исследователь продолжает анализ удовлетворенности именно в этом направлении. Ему необходимо проверить, помимо рода занятий, влияние на удовлетворенность обслуживанием и других группообразующих признаков. Наиболее сильными факторами группообразования, помимо рода занятий, могут быть возраст, уровень образования, социальный статус, уровень благосостояния, этнокультурная принадлежность и некоторые другие, специфичные для деятельности, например, городских или сельских библиотек. В зависимости от акцентов, которые закреплены в частных задачах и гипотезах исследования, а также подкреплены соответствующими эмпирическими данными, исследователь шаг за шагом выявляет влияние каждого из группообразующих признаков на удовлетворенность обслуживанием и решает общую задачу исследования.

Решение общих задач исследования, включающее перекрестную группировку, контент-анализ, теоретическую и эмпирическую типологизацию – наиболее ответственный этап обработки и анализа данных. Его основное назначение –

предположения по поводу причин их низкой оценки, провести анализ ответов в соответствии с гипотезами и сопоставить результаты с ответами по этой выборке.

Следующий шаг обработки результатов – анализ ответов на открытые вопросы (контент-анализ), содержание которых может анализироваться как самостоятельно, так и (после соответствующей обработки) путем связывания с ответами на закрытые вопросы и построения двумерных таблиц. Последняя операция уместна в случаях, когда исследователь располагает статистическими значимым количеством ответов на открытые вопросы, когда этот материал хорошо репрезентирует задачи исследования, а интересующие характеристики появляются с достаточной частотой. В этом случае усилия по измерению качественных признаков в количественном выражении содержания ответов оправданы.

Главный содержательный ресурс ответов на открытые вопросы – в разнообразии взглядов и позиций, широте высказываемых мнений, многообразии мотивировок и т.п. Поэтому полного совпадения результатов, полученных из вопросов открытого и закрытого типов, как правило, не бывает. Отсюда и необходимость в контент-анализе.

По определению, «Контент-анализ – это перевод в количественные показатели массовой текстовой (или записанной на пленку) информации с последующей ее статистической обработкой». Это сложная и трудоемкая процедура, которая применяется в анализе документов, текстов интервью, ответов на открытые вопросы и других текстовых материалов.

В результате выполнения простой и перекрестной группировок (построения таблиц), контент-анализа открытых вопросов в распоряжении исследователя появляется массив таблиц, с помощью которых проверены описательные гипотезы исследования и решены его частные задачи. Теперь можно перейти к решению общих задач исследования.

Следующий шаг анализа — это определение групп читателей, которые характеризуются похожими сочетаниями не только социально-демографических и социально-культурных признаков (пол,

Выборочная совокупность (выборка) – это ограниченная совокупность элементов объекта исследования, подлежащая непосредственному изучению.

Генеральная совокупность – это вся совокупность элементов изучаемого явления (например, все читатели библиотеки).

Основными методами формирования выборочной совокупности считаются следующие:

Метод механической (случайной) выборки. Из генеральной совокупности через равные промежутки отбирается необходимое количество респондентов (например, отбирается для анализа каждый 10-й читательский формуляр, опрашивается каждый 5-й проходящий в этот день в библиотеку и т. д.).

Метод серийной выборки. Генеральная совокупность разбивается на однородные части и из каждой части пропорционально отбираются единицы для обследования (например, по 20% респондентов из числа читателей – студентов, работающих, пенсионеров и т. д.).

Метод гнездовой выборки. В качестве единиц отбора выступают не отдельные респонденты, а группа с последующим сплошным опросом их. Данная выборка будет представительна, если состав групп схож между собой (например, опрашивают во всех школах города по одному классу).

Метод квотной выборки. Наиболее сложный метод, применяется при большой генеральной совокупности и требующий для отбора респондентов использование не менее 4 признаков (например, женщины, 25 лет, домохозяйки, имеющие ребенка).

По количественному составу представительной считается случайная выборка объемом не менее 10% от генеральной совокупности.

Не стоит также забывать и о соответствии формулировок вопросов возрасту опрашиваемых, так как библиотекари часто изучают читателей – детей и подростков. Для каждой возрастной категории целесообразно предлагать свой вариант опросника, но отражающий единые исследовательские задачи.

Методы сбора информации

Наблюдение – это метод сбора информации путем непосредственной регистрации исследователем событий, явлений и процессов, происходящих в определенных условиях.

Наиболее характерной чертой метода наблюдения является то, что он позволяет изучить исследуемое явление непосредственно в его естественных условиях, так, как это явление протекает в действительной жизни. Метод наблюдения исключает использование каких-либо приемов, которые могли бы внести изменения или нарушения в естественный ход изучаемых явлений. Благодаря этому метод наблюдения позволяет познать изучаемое явление во всей полноте и жизненной правдивости его качественных особенностей. Этот метод незаменим при решении задачи описания явлений; когда же он используется в целях объяснения или толкования явлений, он решает эти задачи путем сопоставления и анализа непосредственно наблюдаемых жизненных факторов.

Чаще всего наблюдение применяется тогда, когда информация, необходимая исследователю, не может быть получена никакими иными способами, например, при изучении поведения людей на митингах или во время массовых зрелищ – выступление рок-группы, экстремальной ситуации – дорожного происшествия, пожара и т. д. Кроме того, наблюдение целесообразно использовать при изучении поведения людей в привычных, часто повторяющихся ситуациях (перемещение на работу с работы, совершение покупок и т.п.), когда действия индивидов и их групп приобретают «автоматизированный» характер, а человеку становится трудно объяснить, почему он поступил именно так в привычной (обыденной) или наоборот стрессовой ситуации.

Наблюдение следует также применять при исследованиях разведывательного характера, когда еще не выработано четкое представление о проблеме и объекте исследования, а предварительные гипотезы еще не сформированы.

позволяет обнаружить зависимости между двумя любыми признаками, интересующими исследователя, осуществить взаимный контроль показателей, сформировать новый составной показатель (индекс) путем совмещения двух свойств или состояний объекта.

Перекрестная классификация (группировка) выполняется в виде таблицы, где указывается наименование таблицы (какие признаки, свойства сопрягаются) и количество включенных в группировку объектов. Например, таблица «Зависимость удовлетворенности обслуживанием в библиотеке от рода занятий читателей» может иметь вид:

	Вполне удовлетворе н	Пожалуй, удовлетворе н	Трудн о сказать	Пожалуй, не удовлетворё н	Совершенно не удовлетворё н	Всег о
Школьники	18	11	5	7	1	42
Студенты	41	30	11	8	2	92
Предпринимател и	8	4	6	34	21	73
Госслужащие	3	7	10	28	31	79
Рабочие	44	32	4	6	2	88
Фермеры	29	34	3	7	-	73
Учителя	11	14	5	-	4	34
Всего:	154	132	44	90	61	481

В этом условном примере обращает на себя внимание низкий уровень удовлетворенности обслуживанием двух групп читателей («предприниматели» и «госслужащие»). Такой результат побуждает исследователя к поиску объяснений низкой удовлетворенности обслуживанием этих групп читателей. Следовательно, необходимо сформировать подвыборку из этих респондентов, выдвинуть

профессиональных и других) параметрам генеральной совокупности (например, читательской аудитории). Такие ситуации возникают при проведении сплошных опросов читателей.

Следующая операция – это **уплотнение** полученной информации. Эта работа необходима для того, чтобы сократить количество градаций признаков получена нулевая информация или она настолько статистически малозначима, что ею можно пренебречь в дальнейшем анализе. При сохранении же таких градаций исследователь будет постоянно наталкиваться на пустые строки или графы при составлении, например, двумерных таблиц для связывания признаков. Поэтому градации признаков с нулевыми или минимальными значениями (скажем, в 2% от общего количества сведений) следует либо исключить из списка градаций, либо укрупнить шкалу, объединив эти градации с ближайшими. Например, если в шкале, состоящей из 5 градаций (вполне удовлетворен; пожалуй, удовлетворен; затрудняюсь ответить; пожалуй, не удовлетворён; совершенно не удовлетворён) крайние градации не выбраны или выбраны незначительным числом респондентов, шкала может быть укрупнена до 3-х градаций (удовлетворен; затрудняюсь ответить; не удовлетворён).

В ходе уплотнения информации может решиться и другая задача, а именно выявления типических групп и формирования подвыборок. Например, при оценке удовлетворенности обслуживанием в библиотеке респондентам предлагается обширный список характеристик услуг и условий работы в библиотеке. Распределение ответов на вопрос выявляет, что среди неудовлетворенных преобладают представители определенной возрастной группы или что читатели не удовлетворены конкретной библиотечной услугой. Такие группы могут быть выделены в отдельную подвыборку для углубленного анализа.

Следующий этап анализа данных – перекрестная группировка. Этот прием используется для связывания данных, предварительно упорядоченных по двум признакам (свойствам, показателям). Он

На основании вышесказанного вытекает вывод, что наблюдение в исследовании может служить для достижения различных целей. Во-первых, оно может быть использовано в качестве источника информации об исследуемом социальном объекте. Во-вторых, с его помощью можно получить дополнительные сведения об изучаемом объекте. В-третьих, наблюдение способно служить в качестве средства проверки данных, полученных другими методами.

Виды наблюдения:

- **Нестандартизированное (неструктуризированное)** наблюдение – определен только объект исследования. Этот вид наблюдения чаще всего применяется на начальной стадии социологического исследования с целью определения проблемной ситуации.

- **Стандартизированное (структуризированное)** наблюдение – ведется по заранее разработанному плану. Его применение требует хорошего предварительного знания предмета исследования и предварительной стандартизации категорий, применяемых в процессе наблюдения их в виде таблиц, протоколов, карточек, технических средств, применяемых в процессе осуществления наблюдения. Только соблюдение всех этих условий делает стандартизированное наблюдение контролируемым и результативным.

- **Невключенное (внешнее)** наблюдение – исследователь наблюдает объект со стороны, не включается в ход событий, не участвует в них, не задает вопросов, просто регистрирует происходящее.

- **Включенное** наблюдение – исследователь в контакте с объектом, в одной сфере деятельности.

- **Полевое** наблюдение – проводится в естественной обстановке, в реальной жизненной ситуации, в непосредственном контакте с изучаемым объектом.

- **Лабораторное** наблюдение – проводится в искусственно созданных условиях и контролируемых исследователем условиях.

- **Систематическое** наблюдение – такой тип исследования, который проводится по четко определенному графику, с регулярной фиксацией заранее обусловленных признаков, ситуаций, процессов и действий. Оно позволяет выявить динамику изучаемых процессов и событий.

- **Эпизодическое** наблюдение – это фиксация изучаемых явлений и событий при отсутствии четкого регламента регистрации их в определенных временных интервалах или по различным этапам их протекания.

- **Случайное** наблюдение – это исследование, при котором единицы и сроки наблюдения заранее не предусматриваются, а исследователь наблюдает и фиксирует интересные, заслуживающие внимания, с его точки зрения, факты и события жизни.

- **Одномерное** наблюдение – такое наблюдение, в котором фиксируется одно явление или событие, происходящее в определенном месте и в определенное время.

- **Панельное** наблюдение – это процесс неоднократного, протяженного во времени, проводимого через определенные интервалы, систематического и организационного наблюдения за одним и тем же объектом, имеющие целью выявить происходящее в нем изменения.

Процедура наблюдения:

- 1) Определение цели и задач (для чего, с какой целью);
- 2) Выбор объекта, предмета и ситуации (что наблюдать);
- 3) Выбор способа наблюдения, наименее влияющего на исследуемый объект и наиболее обеспечивающий сбор необходимой информации (как наблюдать);
- 4) Выбор способов регистрации наблюдаемого (как вести запись);
- 5) Обработка и интерпретация полученной информации (каков результат).

Способы регистрации наблюдения:

Дневник наблюдения – методический документ, где в закодированной или общепонятной форме записываются:

- дата проведения опроса;
- число распространенных анкет;
- число возвращенных анкет;
- число анкет, пригодных для обработки.

Затем следует приступить к подсчету ответов на вопросы.

После завершения подсчета результаты можно занести в сводную анкету и подсчитать относительный процент для каждого варианта ответа (по столбцу), а в двумерных таблицах процент по строке. Для удобства пользования сводной анкетой некоторые исследователи составляют два варианта для двумерных таблиц: в одном фиксируются результаты подсчета только в абсолютных значениях, в другом только их проценты по строке.

Составленная таким образом сводная анкета – важный этап обработки эмпирических данных и удобный документ для последующих размышлений и выбора дальнейших направлений анализа. Теперь у исследователя есть возможность, используя аппарат дескриптивной (описательной) статистики, шаг за шагом изучить простые распределения ответов на каждый вопрос, **рассчитать средние показатели** (моду, медиану, среднеарифметическое), **сгруппировать** количественные данные по возрастанию или убыванию признака, а качественные данные сгруппировать по принципу построения неупорядоченных номинальных шкал. Полезно помнить, что все последующие операции анализа основываются на заранее сгруппированных данных.

Наглядность результатов группировки повышается при отображении их в диаграммах. Если сумма распределения укладывается в 100%, их можно отобразить в секторной диаграмме, а если респонденты попадают в несколько секций шкалы (например, из пяти предложенных для оценки характеристик выбирают не одну, а две или три) подходящей окажется столбчатая диаграмма.

Далее мы пользуемся сгруппированными данными для уточнения соответствия параметров выборочной совокупности и частных подвыборок (половозрастных, социально-

формулирует решения частных задач и делает выводы относительно общих задач исследования. Основным инструментом анализа – сформулированные в программе гипотезы, а также предположения, которые возникают в ходе их проверки, в том числе и возможные опровержения первоначальной гипотезы.

С точки зрения последовательности решения задач технология обработки и анализа данных выглядит как последовательность вопросов, на которые необходимо получить ответы в ходе обработки данных:

Что конкретно хочет знать исследователь?

Какие таблицы позволят получить такую информацию?

В какой форме следует иметь данные для построения таких таблиц?

Как можно собрать такие данные?

В зависимости от целей и задач исследования анализ полученных данных может быть более или менее глубоким и основательным. В простейших случаях исследователь может ограничиться анализом простых распределений мнений по интересующему его вопросу или группе вопросов (например, удобство расписания работы библиотеки или намерение обучаться пользованию электронным каталогом, базами данных и т.п.); в других случаях ему необходима типология читательских групп, построенная на основе сочетания различных признаков, формирующих ту или иную группу (например, возраста, образования, особенностей информационного поведения, сферы занятости, профессии и т. п.).

На первом этапе анализа необходимо описать полученные данные в самой простой форме. Для этого следует выполнить контрольную проверку всего массива анкет: выявить ошибки и пропуски; проверить наличие единиц наблюдения, не соответствующих модели выборки; отсеять некомпетентных респондентов, выявленных, например, при использовании контрольных вопросов. Результаты контрольной проверки заносят в ведомость, в которой фиксируются:

А) ход наблюдения;

Б) результаты наблюдения

В) действия наблюдаемых;

Г) оценка инструментария и процедур;

Д) реакция наблюдаемых.

Карточки наблюдения – методический документ, предназначенный для регистрации единиц наблюдения в строго формализованном и закодированном виде (карточек должно быть ровно столько, сколько единиц наблюдения).

Протокол наблюдения – методический документ, обобщающий данные всех карточек и содержащий методические сведения о процедуре наблюдения.

Образец карточки наблюдения

Шифр исследования...

Где проводилось исследование...

Дата... Время...

Кто проводил наблюдение...

№ п/п	Ситуация	Элементы поведения	Сила проявления наблюдательной реакции в балах	Примечания наблюдателя
1.	Библиотечный урок	Внимание Отстраненность Заинтересованность	1,2,3,4,5,6 1,2,3,4,5,6 1,2,3,4,5,6	
2.	Обзор книжной выставки	Заинтересованность Внимание Равнодушие к теме	1,2,3,4,5,6 1,2,3,4,5,6 1,2,3,4,5,6	

При организации наблюдения необходимо, чтобы каждый участник прошел соответствующую подготовку. Всем участникам должны быть четко разъяснены цели и задачи наблюдения, критерии, по которым различаются наиболее значимые для целей исследования действия и ситуации. Всех их необходимо ознакомить с программой наблюдения, с его инструкцией и снабдить карточками наблюдения для фиксации наблюдаемых явлений, процессов и событий.

Эксперимент

Эксперимент – метод сбора факторов в специально созданных условиях, обеспечивающих активное проявление изучаемых явлений.

Наблюдение и эксперимент находятся по разные стороны баррикад. В каком-то смысле они антагонисты.

Наблюдение сродни созерцанию первозданных красот природы. Если замечается какое-либо вмешательство в ход наблюдения, пусть самое незначительное, его результаты полетят в корзину.

Без всякого преувеличения научное наблюдение – «экологически чистый» метод познания. В нем практикуется щадящий режим по отношению к объекту.

Эксперимент – совсем другое дело. Здесь изучается искусственно созданная ситуация, которая в природе либо не встречается вовсе, либо не встречается в чистом виде. Если экспериментальная ситуация начинает походить на естественную – все, тушите свет в лаборатории, начинайте сызнова.

Экспериментальный метод следует отнести к разряду жестких, не просто контактных методов спортивного поединка, но если хотите – к разряду настоящего боевого поединка, где человек и природа сошлись не на жизнь, а на смерть. Не случайно говорят: это вам не эксперимент, а реальная жизнь, подчеркивая тем самым непохожесть экспериментальной ситуации на естественную.

Исследователь создает ситуацию, которая в природе не случается, заглядывая, что называется, в ее изнанку, и таким способом устанавливает то, что невозможно ни в каком другом методе, а именно

Интервьюеру известно, что опрашиваемые пережили некоторую конкретную ситуацию (просмотрели фильм, телеролик, прослушали радиопередачу ит. д.); до начала беседы исследователь проанализировал составные элементы как самого содержания воздействующего текста, так и гипотетического воздействия текста на своих собеседников; автор разрабатывает сценарий беседы, где указываются задачи опроса, гипотезы и результаты, к которым следует стремиться; в ходе интервью следует стремиться к выявлению субъективных переживаний лиц, испытавших какое-то воздействие. Исследователи считают следующие критерии удачной оценкой состоявшегося общения:

- влияние самого интервьюера на характер ответов было сведено к минимуму;
- респондент давал полное и конкретное описание своих субъективных ощущений;
- интервью максимально полно выявило как реакции респондентов, так и характеристики текста, вызвавшего такие реакции;
- интервью должно максимально выявить эмоциональные стороны ответов респондентов, оно должно продемонстрировать самые глубокие по своему значению для респондента переживания, его индивидуальные ассоциации, убеждения, мнения.

Эти критерии, выраженные кратко, звучат как свободное словоизъявление, полнота, конкретность, глубина и личностный контекст. Причем эти критерии относятся как к интервью в целом, так и к отдельной паре вопрос – ответ.

Обработка и интерпретация данных

Трудоемкий этап сбора первичной информации завершен, и исследователь переходит к самому интересному этапу – обработке и анализу эмпирической информации. Эмпирические данные наполняют содержанием всю конструкцию исследования – вплоть до ответа на главную гипотезу. Исследователь проверяет, насколько правильными были исходные предположения, на их основе

- **Групповое** – исследователь общается с целой группой опрашиваемых, но выслушивает их ответы на поставленные вопросы от каждого поочередно, индивидуально;

- **Панельное** – процесс неоднократного, повторного интервью одних и тех же опрашиваемых по одним и тем же вопросам через определенные промежутки времени. Цель такого интервью является проверка изменений мнений, позиций, оценочных суждений, ценностных ориентаций обследуемых лиц по исследуемой проблеме.

- **Глубинное** – это интервью, ориентированное на получение глубинной информации, насыщенной большим объемом содержания, как о социальных событиях и действиях людей, включая и опрашиваемых, так и о внутренних побуждениях, склонностях, мотивах поступков и оценок, высказываемых интервьюируемыми.

- **Фокусированное** – это сбор по сугубо конкретному вопросу, чаще всего применяемый при изучении масштабов и степени влияния средств массовой информации на опрашиваемых.

Важное значение в процессе интервьюирования имеет фиксирование ответов опрашиваемых.

Способы фиксирования информации при интервьюировании:

- запись во время беседы, в том числе и дословная, с применением стенографии;
- запись по памяти, когда ответы регистрируются после проведения интервью;
- механическая запись с применением магнитофона.

Фокус-группа

Метод фокус-групп или групповое глубинное интервью является синтезом метода, фокусированного интервью.

Появление и последующее существование фокус-групп преследовало цель соединения достоинств глубинного индивидуального интервью и группового фокусированного интервью, позволяющего выявить понимание и оценки одного и того же события или явления значительным числом людей в ситуации «лицом к лицу» и «здесь и сейчас».

причинно-следственные связи. В эксперименте мы устраняем все случайные черты явления, все факторы, которые отвлекают, искажают результат, и добираемся до самой сути. А сущность любого явления всем известна – всеобщее, закономерное, необходимое.

Основная цель эксперимента – проверка тех или иных гипотез, результаты которых имеют прямой выход на практику. Как разновидность углубленного, аналитического социологического исследования и одновременно как метод сбора информации о фактах, воздействующих на изменение состояния тех или иных социальных явлений и процессов, а также о степени и результатах этого воздействия, эксперимент имеет большую научную и практическую ценность.

В числе важнейших нормативных требований, предъявляемых к эксперименту, методологи называют: четкую ориентацию на гипотезы исследования; высокий уровень познания и полноту описания исследуемого объекта; строгий контроль за ходом процедур эксперимента, обеспечение его чистоты; воспроизводимость, возможность повторения; наличие методов, средств наблюдения и измерения, адекватных социальному объекту.

Программа эксперимента состоит из всех структурных элементов программы социологического исследования.

Библиотечный эксперимент является видом социального эксперимента, поскольку он чаще всего используется для изучения человека как библиотекаря или читателя во всем многообразии его связей с библиотекой, библиотечными процессами и книгой.

Предмет эксперимента – отношения и связи между свойствами изучаемого объекта и системой факторов (переменных), обуславливающие его социальную деятельность и поведение.

Переменные в эксперименте – контролируемые и неконтролируемые факторы, оказывающие прямое или косвенное воздействие на состояние изучаемого объекта. Системой переменных задается и описывается экспериментальная ситуация. Основными переменными являются **независимые** и **зависимые**. Независимая

переменная – фактор, измеряемый исследователем и вводимый им в деятельность экспериментальной группы. Это относительно самостоятельный, устойчивый, существенный фактор, оказывающий влияние на состояние объекта. Зависимая переменная – фактор, изменяющийся под воздействием независимой переменной. Переменные представляют категории анализа в эксперименте и, так же, как категории анализа, отображаются в виде эмпирических показателей.

Экспериментальная ситуация – совокупность условий, в которых проходит эксперимент.

Объект эксперимента – социальная группа, коллектив, личность (участники эксперимента). В эксперименте выделяются два вида объектов: контрольные и экспериментальные группы. Сопоставление двух групп выявляет разницу и позволяет судить о том, произошли ожидаемые изменения или нет. Количество участвующих в эксперименте обычно невелико и редко превышает 10-15 человек.

Виды эксперимента:

- **Реальный** – характерно целенаправленное вмешательство в действительность, проверка объяснительных гипотез путем планомерного изменения условий действительности;

- **Мысленный** – проверке гипотез подвергаются не реальные явления, а информация о них;

- **Научный** – нацелен на приобретение нового знания;

- **Прикладной** – нацелен на получение практического эффекта;

- **Проективный** – направлен в будущее: исследователь проектирует проявление определенных следствий, вводя в действие определенные причины;

- **Ретроспективный** – направлен в прошлое, исследователь анализирует информацию о свершившихся событиях, пытается проверить гипотезы о причинах, вызвавших наличие следствия;

- **Однофакторный** – проверяется гипотеза о следствиях воздействия одной независимой переменной;

социальных явлений и процессов, о действующих в обществе социальных общностях.

Процедура интервьюирования включает в себя:

- выбор объекта (т.е. лица, с которым следует проводить интервью);

- определение места и времени интервью;

- фиксацию ответов, опрашиваемых;

- окончательное оформление материалов и их теоретическое обобщение.

Виды интервью:

- **Свободное** – это длительное, иногда до 2-3 часов беседа интервьюера с ответственным работником системы государственного и местного управления, известным деятелем науки, культуры, образования, бизнеса, религии, политики, которая проводится по общей программе исследования без строгой детализации вопросов. Особенно полезны такие интервью на стадии научного поиска, уточнения проблемы исследования, формулирования гипотез, а также на заключительной стадии, при формулировании общих выводов исследования, разработке практических рекомендаций.

- **Стандартизированное** – особенно часто применяется и достигает намеченного эффекта, когда проводится опрос значительной совокупности людей, достигающей нескольких сотен или тысяч, а содержательная структура исследования четко определена и адаптирована к уровню массового обывденного сознания опрашиваемых в форме определенных блоков закрытых вопросов, сопровождаемых определенными подсказками ответов.

- **Полустандартизированное** – такой способ получения информации опрашиваемых, в котором сочетаются особенности как свободного, так и стандартизированного интервью при интервьюировании специалистов – экспертов по изучаемой проблеме.

- **Индивидуальное** – с «глазу на глаз»;

- **Контрольные** – вопросы одного содержания, но в разной формулировке;

- **Вопросы-фильтры** – вопросы которые предшествуют основным (например, перед вопросом «Имеется ли в Вашей домашней библиотеке литература по медицине?» сначала следует задать вопрос-фильтр «Имеется ли у Вас домашняя библиотека?»; после вопроса-фильтра «Являетесь ли Вы читателем нашей библиотеки?», если да, то ответьте с 5 по 9 вопрос)

- **Вопросы-ловушки** – оценка несуществующих явлений (например, «Какие из перечисленных книг, Вы читали (отметьте крестиком), какие Вам особенно понравились (подчеркните) и какие не понравились (зачеркните название)» - в список включить не существующие книги);

- **Вопрос с преамбулой** – вначале даются комментарии, или высказывание, а затем задается вопрос.

3 часть: данные о личности респондента – пол, возраст, профессия и т. п.

Интервью – устный опрос «лицом к лицу», построенный на социально-психологическом взаимодействии двух людей: дающего информацию и получающего ее. Основой всякого интервью также является перечень вопросов, который интервьюер зачитывает опрашиваемому или руководствуется им в процессе собеседования.

В отличие от анкетного опроса, где достоверность, информации зависит в основном от составленного опросника, в процессе интервьюирования она определяется эффективностью взаимодействия интервьюера и опрашиваемого. Сфера применения интервьюирования чрезвычайно широка и разнообразна: оно используется в журналистике, статистике, социологии, психологии, педагогике, экологии, криминологии, менеджменте, библиотековедении и т. п. Специфика интервьюирования состоит в том, что его целью является получение информации об особенностях

- **Многофакторный** – проверяется гипотеза о следствиях воздействия целого комплекса переменных в их взаимодействии;

- **Контролируемый** – предполагает выравнивание прочих условий на экспериментальном и контрольном объектах, кроме воздействия экспериментального фактора, и периодическое измерение значений как экспериментальных, так и неэкспериментальных переменных;

- **Неконтролируемый** – на результаты которого оказывают влияние неэкспериментальные факторы;

- **Лабораторный** – пытаются искусственно создать условия, максимально приближенные как к задачам исследования, так и к реальной ситуации;

- **Полевой** – ситуация воздействия экспериментального фактора близка к естественным условиям, но и гораздо менее контролируема;

- **Параллельный** – доказательство опирается на сравнение состояний двух объектов исследования, экспериментальной и контрольной группы;

- **Последовательный** – контрольная группа отсутствует; одна и та же группа выступает в качестве контрольной до введения экспериментального фактора и в качестве экспериментальной группы после введения. Доказательство гипотезы опирается на сравнение состояний исследуемого объекта до и после воздействия изучаемого фактора;

Опрос

Опрос как вид исследования разбивается на две большие разновидности – анкетирование и интервью. **Анкетирование** – вопросно-ответная форма организации текста. **Интервью** – проводимая по заранее разработанному плану беседа, предполагающая прямой контакт интервьюера с респондентом, в ходе которой интервьюер фиксирует его ответы.

Особенность анкетирования в том. Что респондент самостоятельно работает с анкетой: понимает вопрос, обдумывает

его и отвечает на него (сам регистрирует ответ) в соответствии со своими знаниями, убеждениями, ценностными ориентациями и др. С этой особенностью связаны достоинства и недостатки анкетирования. Преимуществом является то, что респондент свободен в выборе варианта ответа на вопрос, в выражении своего мнения, влияние исследователя на ход и результат опроса сведено к минимуму. Сама же процедура анкетирования обеспечивает полную анонимность, конфиденциальность информации и полное отсутствие коммуникативного, психологического барьера между исследователем и респондентом.

Существенным недостатком анкетирования является невозможность уточнить, конкретизировать ответ респондента, пояснить содержание вопроса. Именно поэтому метод анкетирования не является таким гибким, как, например, интервью.

Виды анкетирования:

- **Почтовое** – анкета для заполнения высылается респонденту почтой;

- **Прессовое** – анкета для заполнения предлагается респонденту через печать: газеты, журналы;

- **Раздаточное** – анкетный опрос, при котором исследователь лично сам вручает и получает анкету от респондента.

Раздаточное анкетирование в свою очередь делится на:

- индивидуальное – исследователь – респондент;

- групповое – исследователь – группа респондентов.

Опросник (анкета)

Достаточно серьезным вопросом является разработка самой анкеты.

Анкета – это специально разработанный перечень вопросов, суждений, не законченных предложений, рисунков и др. средств с помощью которой осуществляется опрос (анкетирование) исследователя и респондента.

Вопрос анкеты выступает главным познавательным инструментом. Именно с помощью вопроса исследователь получает

в виде ответов респондентов совокупность единиц эмпирической информации, которая позволяет установить социальные факты, служит основой для построения индексов и показателей.

При создании опросника:

- 1) Использовать правильный терминологический аппарат (термины и понятия должны быть переведены на доступный для респондента язык);
- 2) При опросе должны быть конкретизированы такие термины как: часто, редко, много, мало и т.п.
- 3) В вопросник нельзя включать отрицание;
- 4) В вопроснике не должно быть использовано понятие запретить;
- 5) В вопроснике не должно быть сложных и громоздких формулировок.

Любая анкета (опросный лист) состоит из трех частей:

1 часть: вводная (обращение к респонденту).

Здесь нужно обозначить проблемную ситуацию исследования, цель (зачем проводится), кто проводит. Привести инструкцию, как отвечать на вопросы. Благодарность респонденту за сотрудничество.

2 часть: основная.

Количество вопросов определяется целью исследования. Оптимальное количество вопросов в анкете 17-18 (рассчитано на 30-40 мин.).

Разновидность вопросов

- **Закрытые** – вопрос и к нему варианты ответов;

- **Открытые** – вопрос сформулирован, респондент должен дать на него письменный, краткий ответ;

- **Полузакрытые** – к вопросу даны варианты ответов, но также дана возможность и высказать собственное мнение. Такие вопросы уместны тогда, когда нет уверенности, что в подсказках учтены все возможные варианты ответов.

- **Альтернативные** – предложены ответы: да, нет, затрудняюсь ответить;