

УДК 303.833.8:02

## СОЦІОЛОГІЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ У БІБЛІОТЕЧНІЙ ПРАКТИЦІ: АНАЛІЗ ТИПОВИХ ПОМИЛОК ПРИ ФОРМУЛЮВАННІ ЗАПИТАНЬ



**Ніколаєвський Валерій Миколайович**, професор  
кафедри соціології  
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна



**Омельченко Вікторія Вікторівна**, доцент  
кафедри філософії  
Харківського національного університету радіоелектроніки

***Анотація:** Автори, спираючись на приклади з реальних соціологічних інструментаріїв, присвячених бібліотечній тематиці, аналізують низку типових помилок при формулюванні запитань та відповідей на них, що спричиняють викривлення результатів опитування. Уникнення таких помилок допоможе бібліотекарям, які хочуть випробувати себе як дослідники, отримувати більш надійну соціологічну інформацію.*

***Ключові слова:** соціологічне дослідження, соціологічний інструментарій, помилки при формулюванні запитань, бібліотека*

Всебічні трансформації, що у тій чи іншій мірі торкаються усіх сфер суспільного життя, є певним викликом для бібліотеки як соціального інституту, без якого навряд чи можна уявити сучасне суспільство. Відповідно до вимог часу уявлення про бібліотеку та її соціальні функції поступово наповнюються новим



змістом. Реагуючи на зміни, бібліотека розширює асортимент своїх послуг, адаптує їх до нових потреб читачів, технічно переоснащується, переглядає напрями роботи «з позицій конкурентоспроможності, переорієнтування всіх видів бібліотечних продуктів на реального і потенційного споживача, вивчення та впровадження нових ідей у практику» [1, с. 32]. Сучасна бібліотека є/має бути не лише зібранням книг чи приміщенням для зберігання книг, чи закладом, що видає книги для читання, але й установою з потужним інформаційним та культурно-просвітницьким потенціалом.

Дані обставини **актуалізують** застосування можливостей соціології у бібліотечній справі, причому не тільки шляхом комунікації, співпраці з професійними соціологами, але й через оволодіння бібліотекарями основами соціологічних знань, через формування уявлень про соціологічне дослідження, набуття дослідницьких навичок. Це допомагає як самостійно отримувати потрібну інформацію, послуговуючись соціологічними інструментами, так і за необхідності налагоджувати ґрунтовну комунікацію з фаховим соціологом та брати активну участь у визначенні методологічних складників дослідження (зокрема, формулювання проблеми, об'єкта, предмета аналізу, мети та завдань, вибір методів збору первинної соціологічної інформації, дизайн інструментарію), щодо актуальних аспектів діяльності бібліотеки, культури обслуговування, читацьких уподобань, оцінки окремих бібліотечних заходів тощо.

Вивчення низки джерел, присвячених організації та проведенню соціологічних досліджень у бібліотеці або їхнім результатам [1–6], дає підстави стверджувати, що до методів збору первинної інформації, яким досить часто віддають перевагу, належить опитування, зокрема анкетування. Популярність цього методу зумовлена різними причинами, серед яких те, що воно (опитування) дає можливість «отримувати інформацію про дії бібліотекарів та читачів у



минулому та сьогодні; дізнаватися про їхні наміри та плани, з'ясувати мотиви їхніх дій» [3, с. 144], до того ж є достатньо добре технологічно досконалим.

Застосовуючи опитування, дослідник, вочевидь, зацікавлений в отриманні достовірної інформації, яка потім дозволить зробити науково обґрунтовані висновки та запропонувати рекомендації щодо явищ або процесів, що вивчаються. Багато у чому ступінь надійності та достовірності інформації залежить від того, як саме сформульовані запитання в інструментарії (анкеті, бланку інтерв'ю тощо). Тому **метою** даної статті є аналіз деяких типових помилок при формулюванні запитань соціологічного інструментарію<sup>1</sup>, які врешті-решт спричиняють викривлення результатів опитування. З такими помилками можуть зіткнутися бібліотекарі, які хочуть випробувати себе як дослідники.

Перше, з чим стикається будь-який дослідник, формулюючи запитання в соціологічному інструментарії – це власний егоцентризм мислення: «зрозуміло мені, інші теж зрозуміють». Хоча у реальності так є не завжди. Щоб запитання виявилось зрозумілим, варто приділяти відповідну увагу лексиці, наприклад, уникати невиправданого використання занадто абстрактних понять, професійної термінології (зокрема, професійного бібліотечного жаргону, особливо якщо анкета орієнтована на читачів), слів, що можуть бути тлумаченні неоднозначно, слів маловживаних, іншомовного походження. Також варто уникати занадто складних граматичних конструкцій при формулюванні запитань. Уявіть собі, що Вам як респонденту пропонують таке запитання: «В епоху науково-технічної революції і соціально-культурного прогресу найбільш актуальним є вдосконалення інформаційного забезпечення людської діяльності. Який внесок у цей процес можуть зробити бібліотеки?» Вочевидь, таке запитання може виявитися занадто складним для сприйняття та розуміння, що збільшить вірогідність того, що воно залишиться без відповіді або буде проінтерпретоване неоднозначно. Інколи



доцільно вдатися до конкретизації понять, уточнення змістовних аспектів запитання.

Отже, завданням дослідника є формулювання запитання та варіантів відповідей на них таким чином, щоб усі респонденти не лише їх зрозуміли, але й зрозуміли однаково. Це допоможе виключити або мінімізувати випадки множинної (неоднозначної) інтерпретації смислу запитань та варіантів відповідей. Так, прикладом, що ілюструє необхідність уточнення змістовного аспекту, зокрема часових меж, є запитання «Чи зріс попит на літературу українською мовою за останній час?»<sup>2</sup>. Вочевидь, великою є вірогідність того, що респонденти по-різному проінтерпретують словосполучення «за останній час», тому важливо конкретизувати проміжок часу, який мається на увазі.

Помилкою, що може призводити до множинної інтерпретації, є об'єднання двох (декількох) запитань в одне.

Прикладом такого помилкового формулювання є наступне запитання: «Яким програмним продуктом користується Ваша бібліотека та бібліотеки Вашого методичного об'єднання (АБІС або САБ), хто є розробником програмного продукту?»<sup>3</sup>. Якщо припустити, що «Ваша бібліотека» та «бібліотеки Вашого методичного об'єднання» користуються різними програмними продуктами, то респондент фактично буде вимушений в одному запитанні давати відповідь на чотири запитання про назву програмного продукту та його розробників.

Аналогічна помилка (два запитання в одному) міститься й у такому прикладі: «Як ти вважаєш, чи замінить комп'ютер книгу або електронна книга – друковану?»<sup>4</sup>. Автори, імовірно, виходили з того, що людина, яка вважає, що комп'ютер замінить книгу, обов'язково має погодитися з думкою, що електронна книга витіснить друковану. Хоча у реальності це, вочевидь, не так. Тому коректніше було б скласти два окремих запитання.



Відсутність уточнення щодо кількості варіантів, що можуть обрати респонденти, відповідаючи на запитання, також може призвести до неоднозначної інтерпретації. Наприклад: «Яка література українською мовою є найбільш запитуваною на даний момент?»<sup>5</sup>. Респондентам запропоновано декілька варіантів відповіді без коментаря щодо можливостей вибору, тобто без урахування того, що певний відсоток респондентів сприйме словосполучення «найбільш запитувана» як обмеження, пов'язане з вибором тільки однієї відповіді.

Як засвідчив аналіз реальних інструментаріїв з бібліотечної проблематики, досить часто зустрічаються запитання, сформульовані у заперечній формі. Наведемо лише деякі приклади: «Коли Ваші очікування від відвідування бібліотеки найчастіше не виправдовуються?», «Вкажіть, будь ласка, характеристику умов роботи в нашій бібліотеці, яка Вам найбільше не подобається», «Що не влаштовує Вас у роботі бібліотеки, послугами якої Ви користуєтесь?», «Яких періодичних видань, на Вашу думку, не вистачає у бібліотеці?»<sup>6</sup>. Зазначимо, що спеціальними (методичними/методологічними) дослідженнями встановлено, що наявність частки «не» (у наших прикладах це «не виправдовуються», «не подобається», «не влаштовує», «не вистачає») збільшує неточність відповідей, оскільки через неухважність певний відсоток респондентів загалом не звертає на неї уваги. А отже, виникає ймовірність множинної інтерпретації, саме тому доцільно формулювати запитання ствердно.

Іноколи зустрічаються запитання або преамбули до них, що містять інформацію, що спонукає респондентів до обрання певних варіантів відповідей. Приклад: «У нашому відділі відбулася ґрунтовна реорганізація. Які зрушення на краще Ви помітили в обслуговуванні користувачів?». Таке формулювання запитання не є нейтральним, оскільки «підказує» респонденту, що наслідком «ґрунтовної реорганізації» стало вдосконалення обслуговування читачів, хоча у



реальності цього могло й не відбутися. Отже, при формулюванні запитання необхідно перевіряти його на нейтральність.

Грубою й, нажаль, поширеною помилкою є несиметричність шкали відповідей, що призводить до викривлень у вимірюванні тих чи інших ознак. Тобто важливо, аби позитивні/негативні оцінки серед варіантів відповідей були збалансовані. Приклад: «Чи є престижною, на Вашу думку, професія бібліотекаря у сучасному українському суспільстві?»<sup>7</sup>. Відповіді до цього запитання: «так, це високопрестижна професія», «так, це досить престижна професія», «ні». Чи такий приклад: «Чи потрібна вам допомога бібліотекаря при пошуку необхідної книги, інформації?»<sup>8</sup>. Якщо придивитися, то запропонована шкала відповідей, як і в попередньому випадку, є несиметричною: «так, бібліотекар допомагає мені користуватися бібліотекою», «так, бібліотекар пропонує мені книги з потрібної мені тематики», «так, бібліотекар надає мені відомості про нову літературу», «ні, я самостійно знаходжу і використовую потрібну книгу». Слід зауважити, що такі шкали схиляють респондентів до схвальної відповіді, оскільки автори цих запитань не дотримались правила симетричності – в них ствердні варіанти відповіді (чисельно) переважають над заперечними.

Важливо, щоб набір відповідей на запитання був сконструйований за одним принципом. Ілюстрацією невдалого добору відповідей слугує такий приклад: «Чи будеш ти і надалі користуватися послугами нашого відділу?»<sup>9</sup>. Відповіді на запитання: «так», «ні», «лише деякий час», «не знаю». Варіант «лише деякий час» є недоречним, оскільки не відповідає принципу формулювання відповідей.

Неповний перелік варіантів відповідей на запитання також вважається помилкою, що спричинює викривлення первинної емпіричної інформації. Приклад: «Як часто Ви читаєте журнали?». Варіанти відповіді: «кожного дня», «1-2 рази на тиждень», «1-2 рази на місяць», «взагалі не читаю»<sup>10</sup>. Як видно, запропоновані альтернативи не враховують досвід, а отже й думку тих



респондентів, які читають журнали рідше 1-2 разів на місяць, тобто ця категорія респондентів загалом «випадає». Тому коректніше було б додати варіанти «рідше ніж 1-2 разів на місяць» та «інше».

Зміни, що поступово відбуваються в суспільній свідомості, корегують і правила побудови соціологічних інструментаріїв. Так, зростання в суспільстві гендерної чутливості спонукає соціологів формулювати запитання таким чином, щоб заохотити респондентів обох статей до щирих відповідей. Ілюструє дану тезу такий приклад: «Чи згодні Ви, що проведення соціологічних досліджень може надати інформацію, необхідну для підвищення ефективності роботи бібліотеки?». У практиці українських соціологічних досліджень ще 5-10 років тому типовими варіантами відповіді були б «згоден», «радіше згоден», «радіше не згоден», «не згоден», тобто формулювання, орієнтовані на чоловічу стать. Наразі, будуючи шкалу, коректніше використати гендерно-нейтральне формулювання «погоджуюсь»/«не погоджуюсь».

Підсумовуючи, варто зазначити, що уникання типових помилок при формулюванні запитань у соціологічному інструментарії та відповідей на них, що проаналізовані у статті, допоможе бібліотекарям підвищити свою соціологічну культуру та за результатами опитувань отримувати надійні, валідні дані. Детальнішу інформацію щодо правил складання соціологічної анкети можна знайти у відповідних джерелах [7 – 10].

### **Список використаних джерел інформації:**

1. Прядко О. Соціологічні дослідження у бібліотеці / О. Прядко // Бібліосвіт : інформ. вісн. – 2006. – № 1 (17). – С. 32–35.
2. Петренко О. Б. Соціологічні дослідження бібліотек України для дітей як підґрунтя підготовки Державної цільової програми підтримки та розвитку читання / О. Б. Петренко // Бібліотечна планета. – 2010. – № 3. – С. 19–22.



3. Крейденко В. С. Библиотечные исследования / В. С. Крейденко. – Москва : Русская школьная библиотечная ассоциация, 2007. – 352 с.
4. Самохина М. М. Социолог в библиотеке, или библиотекарь как социолог. Практическое пособие для тех, кто хочет и любит исследовать / М. М. Самохина. – Москва, 2008. – 194 с.
5. Социологические исследования в библиотеках: основы методологии, разработка программы, организация исследования, обработка результатов, примеры анкет : практ. пособие / И. Г. Васильев [и др.]. – Санкт-Петербург : Профессия, 2001. – 176 с.
6. Соціологія: теорія, методи, маркетинг: методичні рекомендації бібліотечним працівникам щодо організації та проведення соціологічних досліджень у дитячій бібліотеці / Сумська обл. дит. б-ка ім. М. Островського ; уклад. Н. Б. Нагорна, І. М. Оберлянд. – Суми, 2012. – 29 с.
7. Паніна Н. В. Технологія соціологічного дослідження : курс лекцій / Н. В. Паніна. – 2-ге вид., доп. – Київ, 2007. – 320 с.
8. Богдан О. Що варто знати про соціологію та соціальні дослідження? Посібник-довідник для громадських активістів та всіх зацікавлених / Олена Богдан. – Київ : Дух і Літера, 2015. – 380 с.
9. Ноэль Э. Массовые опросы. Введение в методику демоскопии / Э. Ноэль. – 2-е изд. – Москва : АВА-ЭСТРА, 1993. – 272 с.
10. Ядов В. А. Стратегия социологического исследования: Описание, объяснение, понимание социальной реальности : учеб. / В. А. Ядов, В. В. Семенова. – 6-е изд. – Москва : Академкнига : Добросвет, 2003. – 596 с.

Роз'яснення авторів:

1 Приклади запитань та відповідей на них для ілюстрації типових помилок запозичені з реальних анкет. З етичних міркувань автори статті посилаються тільки на тематику анкети.



- 2 Запитання запозичене з анкети, присвяченої читацьким пріоритетам. Стилiстика речення збережена, хоча, на наш погляд, було б коректніше скористатися конструкцією «останнім часом» замість «за останній час».
- 3 Запитання запозичене з анкети, присвяченої проблемам корпоративної каталогізації.
- 4 Запитання запозичене з анкети, присвяченої проблемам ставлення підлітків до читання.
- 5 Запитання запозичене з анкети, присвяченої читацьким пріоритетам. Стилiстика речення збережена, хоча, на наш погляд, доречніше було б скористатися словом «найзатребуванішою» замість «найбільш запитуваною».
- 6 Запитання запозичене з анкет, присвячених вдосконаленню роботи бібліотек.
- 7 Запитання запозичене з анкети, присвяченої ролі бібліотек у життєдіяльності суспільства.
- 8 Запитання запозичене з анкети, присвяченої ставленню учнів 5-11 класів до читання та бібліотеки.
- 9 Запитання запозичене з анкети, присвяченої поліпшенню обслуговування користувачів відділу естетичного виховання дитячої бібліотеки.
- 10 Запитання запозичене з анкети експрес-опитування щодо визначення кращих журналів.

## СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

### В БИБЛИОТЕЧНОЙ ПРАКТИКЕ:

#### АНАЛИЗ ТИПИЧНЫХ ОШИБОК ПРИ ФОРМУЛИРОВКЕ ВОПРОСОВ

**Николаевский В. Н.**, профессор кафедры социологии Харьковского национального университета имени В. Н. Каразина.

**Омельченко В. В.**, доцент кафедры философии Харьковского национального университета радиоелектроники.

*Аннотація:* Автори, опираючись на приклади з реальних соціологічних інструментаріїв, присвячених бібліотечній тематикі, аналізують ряд типових помилок при складанні питань і відповідей на них, які призводять



к искажению результатов опроса. Избегание таких ошибок поможет библиотекарям, которые хотят проявить себя как исследователи, получать более надежную социологическую информацию.

**Ключевые слова:** социологическое исследование, социологический инструментарий, ошибки при формулировании вопросов, библиотека

## **SOCIOLOGICAL RESEARCHES IN LIBRARY PRACTICE: ANALYSIS OF TYPICAL ERRORS AT FORMULATION OF QUESTIONS**

**Nikolaevskiy V. N.**, Professor, Department of Sociology, V. N. Karazin Kharkiv National University.

**Omelchenko V. V.**, Associate professor, Department of Philosophy, Kharkiv National University of Radio Electronics.

**Annotation:** The authors, based on examples from real sociological questionnaires dedicated to library topics, analyze common mistakes in the formulations of survey questions and answers that lead to a distortion of the poll results. Avoiding these mistakes will help librarians who want to prove themselves as researchers, to get more reliable and valid data.

**Keywords:** survey, questionnaire, mistakes in the formulation of survey questions, library

