

РОЗДІЛ IV

СОЦІОЛОГІЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ

УДК 024

А. П. Шакула,
директор

Проведення анкетування у бібліотеці: деякі методичні аспекти

У статті надані методичні рекомендації з проведення у бібліотеках соціологічних досліджень методом анкетного опиту.

Ключові слова: бібліотека, науково-дослідна діяльність, соціологічні дослідження, метод, анкета, анкетування.

Соціологічні дослідження є одним з напрямків науково-дослідної діяльності сучасних бібліотек та являють собою комплекс логічно послідовних методологічних, методичних та організаційно-технічних засобів, спрямованих на отримання достовірних даних про явища або процеси, що відбуваються у бібліотечній практиці. Вони спрямовані на своєчасне виявлення проблем, тенденцій, протиріч та послідовне використання отриманих результатів у подальшому успішному розвитку бібліотеки. Напрямки соціологічних досліджень у кожній окремій бібліотеці можуть бути самими різноманітними та охоплювати всі сфери професійної діяльності. Найбільш поширені з них:

- бібліотечне та інформаційно-бібліографічне обслуговування різних груп користувачів;
- комплектування та каталогізація;

- використання фондів на різних носіях інформації;
- використання інформаційних технологій;
- рекламна діяльність та бібліотечний маркетинг;
- управління бібліотекою та бібліотечними кадрами.

Проведення соціологічних досліджень є достатньо складним процесом, що потребує витрат часу, фінансів і творчих здібностей, теоретичних знань, володіння дослідницькими технологіями та навичками. Тому необхідність проведення соціологічних досліджень має бути обґрунтованою та доцільною. Відсутність необхідних знань з питань теорії та методології проведення соціологічних досліджень може самим негативним чином сказатися на рівні його проведення та отриманні достовірних результатів.

Традиційно основними методами соціологічних досліджень у бібліотеках є спостереження, вивчення документальних джерел, опит та експеримент. Слід враховувати, що не існує методів, які дозволяють отримати абсолютно достовірну інформацію в силу різних причин: це й так званий «феномен соціальної доброзичливості», загальна культура і суб'єктивне бачення реалій респондентами або недостатня їх поінформованість та ін. Найчастіше у якості метода проведення дослідження бібліотеками використовується опит, який може здійснюватися у вигляді проведення інтерв'ю або анкетування. *Анкетування* приваблює бібліотечних працівників своєю не дуже складною організацією, оперативністю, незначними витратами фінансів та часу. Як і будь яке інше соціологічне дослідження, анкетування повинно бути ретельно сплановано та дотримуватися чіткого послідовного порядку виконання всіх його етапів.

За формою проведення анкетування може бути *прямим, заочним, електронним (віртуальним)*. На цей час, за рядом обставин, найбільш ефективним залишається

прямий опит, коли респондент безпосередньо отримує анкету та відповідає на її питання.

Починати процес дослідження за методом анкетування треба з розробки програми проведення анкетування, яка регламентує всі його стадії та етапи і є теоретико-методологічним обґрунтуванням даного дослідження. Програма передбачає теоретичний та практичний етапи.

Теоретичний етап складається з таких елементів:

- визначення та формулювання проблеми дослідження;
- визначення та формулювання мети, цілей, предмету та об'єкту анкетування;
- визначення вибіркової сукупності;
- визначення необхідного на анкетування часу та уточнювання основних понять.

Практичний етап складається:

- з розробки анкети;
- із збору інформації (тобто, безпосереднього проведення анкетування; ще це називають польовим етапом);
- з обробки отриманих в процесі анкетування даних; їх інтерпретація;
- із звіту та науково обґрунтованих рекомендацій.

Основними цілями проведення анкетування в бібліотеках, зазвичай, є:

- визначення проблемної ситуації, реального стану окремого напрямку діяльності, процесу, відношень та ін.;
- визначення проблем та причин, що негативно впливають на організацію роботи бібліотеки стосовно окремих напрямків, процесів, відношень та ін.;
- визначення основного кола заходів, які дозволять покращити організацію роботи бібліотеки стосовно окремих напрямків, процесів, відношень та ін.

Об'єктом анкетування в бібліотеці, у більшості випадків, є реальні групи користувачів, бібліотечні праців-

ники, але це можуть бути і будь які процеси, явища та відношення. *Предметом* виступає безпосередньо те, що підлягає дослідженню.

Проведення анкетування не може тривати необмежений час і повинно бути регламентовано. Приблизний *розподіл часу* на організацію анкетування:

- теоретичний етап + розробка анкеті – 30 % від загального часу, що відведено на анкетування;
- безпосереднє проведення анкетування (збір інформації) – 20 % часу;
- обробка, аналіз отриманих даних – 40 % часу;
- оформлення звіту – 10 % часу.

Анкетування, що проводять бібліотеки, у своїй більшості мають вибіркового характер, тобто дослідженню підлягає не об'єкт у цілому (генеральна сукупність), а його науково обґрунтована *вибіркова сукупність*, яка дозволяє результати проведеного дослідження розповсюдити на весь об'єкт (генеральну сукупність). Від кількісного та якісного складу сформованої вибіркової сукупності у значній мірі залежить репрезентативність всього дослідження, і це є одним з головних вимог стосовно проведення досліджень.

Основними методами формування вибіркової сукупності є механічний, основного масиву, серійної, гніздової, та квотної вибірки.

- *механічний*, або випадковий, коли за рівним проміжком відбирається запланована кількість респондентів з генеральної сукупності;
- *основного масиву*, коли анкетуванню підлягають 60-70 % генеральної сукупності;
- *серійної вибірки*, коли з генеральної сукупності за рівними проміжками відбирається необхідна кількість рес-

- пондентів;
- *гніздової вибірки*, коли одиницями відбору є не окремі респонденти, а групи;
 - *квотної вибірки* (застосовується при наявності великої генеральної сукупності; обов'язково передбачає урахування не менш 4 ознак, таких як стать, вік, освіта, професія та ін.).

Інструментом проведення анкетного опиту є *анкета*, яка має вступну, змістовну та заключну частину. До *вступної частини* належить:

- звертання до респондента;
- назва теми дослідження, його цілі та виконавці;
- кратка інструкція стосовно заповнення анкети;
- зазначається анонімність опиту або конфіденційність даних про респондента;
- висловлюється подяка за участь в анкетуванні.

Змістовна частина складається з трьох блоків питань:

- *перший блок* містить прості питання, що призвані встановити контакт з респондентом, допомогти йому психологічно настроїтися на процес опиту;
- *другий блок* містить складні питання, які потребують міркувань, аналізу; відповіді на цей блок питань будуть містити основну інформацію за змістом дослідження;
- *третій блок* складається з контрольних питань, які уточнюють отриману інформацію, та з простих заключних питань, які призвані усунути психологічну напругу респондента.

Заключна частина анкети містить так звану «паспортичку» респондента, яка має бути доволі стислою та не викликати сумніву у респондента стосовно дотримання анонімності.

Ефективність проведення анкетування та отримання необхідної інформації напряму залежить від уміння правильно означити питання. Питання можуть бути *відкритими* (респондент дає відповідь у вільній формі), *закритими* (варіанти відповідей вже надаються), *напівзакритими* (складаються з комбінацій відкритих та закритих варіантів).

Також є *питання-пастки*, завдяки яким можна визначити достовірність відповідей. Ці питання розподіляються рівномірно по всій анкеті. Оскільки заповнення анкети – це процес не досить легкий для респондентів, доцільно дотримуватися таких правил розподілу питань в анкеті: прості – поступове збільшення складності – невеликий спад складності – найбільш складні – різке зменшення складності.

Відкриті та закриті питання мають як переваги, так і недоліки. *Переваги відкритих питань:*

- надають респонденту можливість самостійно відповісти на питання у зручній для нього словесній формі;
- виявляють різноманіття точок зору респондентів стосовно предмету дослідження.

Недоліки відкритих питань:

- респонденти не завжди зацікавлені відповідати на цей вид питань, оскільки вони потребують більше часу та певної розумової напруги;
- складно проводити аналіз неструктурованих відповідей.

Переваги закритих питань:

- не займає багато часу у респондентів;
- вони більш надійні та зручні у процесі аналізу.

Недоліки закритих питань:

- не завжди можливо передбачити всі варіанти відповідей;
- вибір респондента обмежено, він змушений мислити у відповідному напрямку.

Складання закритих питань потребує від дослідника певних навичок та знань. *Основні правила складання закритих питань:*

- питання повинні бути короткими та простими, сформульовані доступно для респондента мовою;
- структура питання не повинна об'єднувати декілька різних питань;
- перелік варіантів відповідей повинен відображати усі їх можливі варіанти;
- першими розташовують найменш вірогідні варіанти відповідей;
- там, де це обґрунтовано, включають такі варіанти відповідей, як «не знаю», «важко сказати», «не маю певної думки» та ін.

Останнім часом дослідники часто звертаються до *напівзакритих питань*, оскільки респондент має можливість не тільки вибрати відповідь із вже запропонованих, але й висловити свою думку, для чого наприкінці переліку відповідей залишають вільне місце.

Найпоширенішою формою розміщення питань в анкеті є лінійна, але також питання можуть бути розміщені у вигляді таблиць або у вигляді шкали.

Після того, як складено анкету, необхідно провести *кодування* питань. Це потрібно для подальшої обробки комп'ютером отриманої у процесі анкетування інформації.

Основні види кодів:

- двозначні (01, 02, 03...);
- трьохзначні (001, 002, 003...).

Перше питання анкети отримує код 01 або 001, усі варіанти відповідей на нього кодуються наступними цифрами, наприклад:

1. (01) Питання
(02) відповідь
(03) відповідь

2. (04) Питання
(05) відповідь
(06) відповідь

Головне – додержуватися основного принципу кодування: усі без виключення питання та відповіді повинні мати свій код. Наразі, якщо анкету складено у формі таблиці, код надається кожній позиції.

Важливою складовою організації анкетування є *апробація анкети*, або пілотажний опит. Як правило, його проводять досвідчені бібліотечні працівники на виборці до 50 респондентів, структура якої повинна відповідати параметрам запланованої вибіркової сукупності. Метою проведення пілотажного опиту є визначення відповідності анкети задачам дослідження, виявлення недоліків у складеній анкеті та їх усунення. Пілотажний опит дає змогу відповісти на запитання:

- чи відповідає вимогам мовний рівень анкети?
- зрозумілі для респондентів питання та запропоновані варіанти відповідей, компетентні вони у цих питаннях?
- не забагато варіантів відповідей на запитання?
- не виникає у респондентів негативних емоцій або почуття дискомфорту, втоми?

Після збору інформації приступають до її обробки та аналізу. На початку здійснюють перевірку всіх анкет та виявляють такі, які не будуть підлягати подальшій обробці (зіпсовані, частково заповнені та ін.). Результати перевірки фіксуються у спеціальній відомості за такими параметрами:

- строки проведення анкетування;
- кількість розповсюджених анкет;
- кількість зіпсованих анкет;
- кількість анкет, що підлягають подальшій обробці.

Після цього починають комп'ютерний підрахунок відповідей на питання анкет, що обробляються,

використовуючи їх кодування. Результати підрахунків вміщують у зведену таблицю для розрахунку середніх показників. Після цього дослідник починає безпосередній їх аналіз, у результаті якого можливе виявлення якихось моментів, непередбачених при складанні запитань анкети, здійснює коректування та пропонує практичні рекомендації з усунення виявлених недоліків.

Звіт є головним підсумковим документом, який містить в собі змістовну інформацію, отриману в процесі анкетування. Структура звіту, зазвичай, складається з двох частин.

Перша частина має такі відомості:

- назва бібліотеки; відділ бібліотеки, який проводив анкетування;
- тема анкетування; ціль, предмет, об'єкт дослідження;
- строки проведення анкетування;
- обґрунтування вибіркової сукупності;
- визначення погрішності вибірки.

Друга частина звіту містить:

- аналіз отриманої інформації;
- надання найбільш цікавих результатів;
- підсумки;
- рекомендації.

Складання підсумків та рекомендацій потребує виконання наступних вимог:

- складаються тільки на підставі аналізу інформації, отриманої за результатами анкетування;
- викладення інформації має носити строго неупереджений, прогностичний, пояснювальний характер;
- неприпустимими є судження, що пов'язані з особистими соціальними переконаннями, власним життєвим досвідом та ін.;
- не повинні носити характеру директив та однозначних рішень.

Звіт проведення анкетування розглядається на бібліотечних нарадах, після чого, виходячи з цілей проведення дослідження, розробляються необхідні конкретні практичні заходи.

Список використаної літератури

1. Исаев Б. А. Социология : краткий курс / Б. А. Исаев. – Санкт-Петербург : Питер Пресс, 2010. – 224 с.
2. Использование методов социологического исследования в практике работы библиотеки : сборник научно-методических материалов по итогам зональных семинаров в библиотеках Ставропольского края / сост. Г. М. Павлова ; ред. Ю. В. Николаев ; отв. за вып. З. Ф. Долина ; Ставропольская гос. краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова. – Ставрополь, 2009. – 56 с. – Режим доступа: http://www.ekimovka-x.ru/files/sociolog/ispolzov_metodov.pdf.
3. Самохина М. М. Социолог в библиотеке, или Библиотекарь как социолог : практическое пособие для тех, кто хочет и любит исследовать / М. М. Самохина. – Москва : Российская гос. юношеская библиотека, 2008. – Режим доступа: <http://www.library.ru/1/sociolog/docs/samokhina.pdf>.
4. Селиванова Т. Ф. Опыт проведения социологических исследований библиотеками Чувашской Республики / Т. Ф. Селиванова // Чтение в библиотеках России. – Вып. 7 : Исследовательские проекты библиотек по чтению. – Санкт-Петербург, 2007. – С. 70–78.
5. Слющинський Б. В. Соціологія : навчально-методичний посібник для студентів ВНЗ / Б. В. Слющинський, П. М. Іванов. – Маріуполь : ДВНЗ «ПДТУ», 2011. – 148 с.
6. Васильев И. Г. Социологические исследования в библиотеках : практическое пособие / И. Г. Васильев, М. Е. Илле, Д. К. Равинский. – Санкт-Петербург : Профессия, 2002. – 176 с. – (Библиотечный практикум). – Режим доступа: <http://works.doklad.ru/view/UiTLzcNf8mw/all.html>.

ББК 91
УДК 012

Відповідальний за випуск: директор наукової бібліотеки Маріупольського державного університету Шакула А. П.

Комп'ютерна верстка: Дейниченко О. В.

*Рекомендовано до друку
науково-методичною радою наукової бібліотеки
Маріупольського державного університету
(протокол № від . .2016 р.).*

НЗ4 Науково-дослідна діяльність наукової бібліотеки Маріупольського державного університету : матеріали IV науково-методичного семінару. 25 лютого 2016 р. / ред. А. П. Шакула. – Маріуполь : МДУ, 2016. – 149 с.

У виданні представлено матеріали і статті співробітників наукової бібліотеки Маріупольського державного університету з науково-дослідної роботи за 2015 р.

Видання може стати в нагоді як співробітникам бібліотек, так і всім, кого цікавить діяльність вузівської бібліотеки.

ББК 91
УДК 012