

СТАНДАРТИЗАЦИЯ КАЧЕСТВА СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

ОТ ДИСКУССИИ О КАЧЕСТВЕ К СТАНДАРТИЗАЦИИ ИССЛЕДОВАНИЙ: ОБЗОР РАБОТЫ КРУГЛОГО СТОЛА НА ФАКУЛЬТЕТЕ СОЦИОЛОГИИ СПбГУ

18 декабря 2009 г. на факультете социологии Санкт-Петербургского государственного университета состоялся круглый стол «Проблемы обеспечения качества и перспективы стандартизации в социологических исследованиях». Не секрет, что социологические исследования представляют собой сегодня в некотором смысле привилегированную сферу деятельности, почти не связанную обязательными инструментами контроля качества. В этом плане современная отечественная социология довольно сильно отличается от других отраслей науки и техники, в которых сформировалась определенная культура управления качеством исследования. Эта культура, которую можно наблюдать, например, в биологии, медицине и даже в близких социологам поведенческих исследованиях, не только подразумевает активное применение как внутренних, так и внешних процедур контроля качества, но и обязывает упоминать эти процедуры в итоговых публикациях наряду с полученными результатами¹.

В то же время налицо предпосылки и признаки актуализации проблемы качества социологических данных². Организаторы круглого стола — факультет социологии СПбГУ и исследовательская группа «ЦИРКОН» — уже предприняли ряд совместных усилий в развитии данной проблематики³,

¹ См., например: Methodological overview of a five-country community-level HIV/Sexually transmitted disease prevention trail / NIMH Collaborative HIV/STD Prevention Trail Group // AIDS. Vol. 21. Supplement 2. 2007. April. P. S11–S13.

² См., например: Уральский меморандум. Обращение ассоциации региональных социологических центров «Группа 7/89» [online]. Дата обращения 08.03.2010. URL: <<http://789.ru/new/projects/umem2009.pdf>>; Отчет о 17-й Международной конференции «СПИД, рак и общественное здоровье» 26 мая — 2 июня 2008 г., Санкт-Петербург, Россия // Русский журнал «СПИД, рак и общественное здоровье». 2009. Т. 13. № 1 (26). С. 7; Соколов Н.В., Козлов А.П., Скворцов Н.Г. Проблемы контроля и управления качеством и стандартизации при измерении биосоциальных и социальных объектов // Русский журнал «ВИЧ/СПИД и общественное здоровье». 2008. Т. 12. № 2 (25). С. 5–7.

³ Соколов Н.В., Скворцов Н.Г., Козлов А.П., Задорин И.В. Независимая экспертиза качества в эмпирических исследованиях гражданского общества: совместный эксперимент факультета социологии СПбГУ и АНО «Социологическая мастерская Задорина» // Эмпирические исследования гражданского общества. Сборник материалов общественных слушаний (25.09.09) / Сост. А.М. Лопухин. М.: Общественная палата Российской Федерации, 2009. С. 153–157.

логичным продолжением которых стала организация мероприятия, пожалуй, впервые специально и целиком посвященного этой теме.

Поскольку круглый стол был позиционирован как преимущественно методологический — предполагалось обсуждение практических вопросов управления качеством исследования, к участию в нем были приглашены специалисты, ранее проявлявшие интерес и публично высказывавшиеся по данному вопросу. Всего в работе круглого стола приняло участие 17 человек — представители как академической, так и прикладной социологии из пяти регионов России, а также исследователи, работающие в смежных отраслях и участвующие в мультидисциплинарных исследованиях, где накоплен богатый опыт в области контроля качества.

Формат круглого стола подразумевал равноправное участие всех приглашенных в дискуссии, которая была организована «по кругу». Организаторы мероприятия сознательно настраивали участников на то, чтобы отказаться от привычного жанра заранее заготовленных презентаций в пользу «живого» обсуждения. Дискуссия продолжалась около пяти часов. Вначале рассматривались методологические аспекты внедрения стандартов качества. Затем модератор попросил участников рассказать об опыте применения тех или иных методов управления качеством и сформулировать конкретные предложения по развитию стандартизации.

Резюмируем наши представления о качестве и стандартах социологического исследования. На старте дискуссии **Р.С. Могилевский** (*научный руководитель петербургской исследовательской компании «Агентство социальной информации»*) довольно точно определил стандарт качества в социологии как *образ продукта*, на который ориентируются участники рынка. Например, в свое время образцовым для отечественных социологов было исследование В.А. Ядова и др. «Человек и его работа».

А.П. Козлов (*директор Биомедицинского центра, Санкт-Петербург*) обратил внимание на то, что стандарты в различных научных отраслях существенно различаются. Если в физике речь идет о некоторых эталонных объектах, с которыми можно сравнивать иные объекты, то, например, в биологии и медицине под стандартизацией понимают уже процедуры контроля качества. При этом всегда стандарт — это совокупность документов, которая определяет *ответственность* измеряющего перед заказчиком и обществом.

А.С. Карпов (*директор Центра экспертиз ЭКОМ, Санкт-Петербург*) полагает, что качество — это то, о чём говорит *потребитель* (а не продавец). Тенденцию рассматривать в качестве главного критерия качества удовлетворенность потребителя (в частности, именно в этом направлении развиваются международные стандарты ISO) отметил и **И.В. Задорин** (*руководитель исследовательской группы «ЦИРКОН», Москва*). Причём он полагает этот процесс весьма рискованным, особенно для социологической отрасли, потому что потребитель сам может быть удовлетворен тем, что профессионал никогда качественным не признает.

Н.В. Соколов (*заведующий лабораторией «Центр социологических исследований» СПбГУ*) предложил свою интерпретацию качества социологического исследования, основанную на категории *валидность*, в её исходном (от англ. valid) понимании. Речь идет о годности исследовательского

продукта для интеграции в процесс принятия управленческих решений и/или в процесс развития фундаментального, академического знания.

Еще одно основание для определения качества социологического продукта предложил **О.А. Оберемко** (*старший научный сотрудник Института социологии РАН, Краснодар*). По его мнению, *референтность* (привязка к социальной реальности), а не удовлетворенность потребителя может стать основой для оценки качества социологического продукта.

Минимальный стандарт, с точки зрения **О.А. Оберемко**, это тестирование, дающее право на вход в отрасль и сразу отсекающее тех, кто не удовлетворяет требованиям профессиональной пригодности. **М.Г. Мацкевич** (*председатель правления Санкт-Петербургской ассоциации социологов*) напомнила собравшимся о том, как непросто внедрялся минимальный стандарт на публикацию социологических данных в СМИ, которые долгое время отказывались сообщать такую «бесполезную» и «неинтересную» для аудитории информацию, как количество опрошенных, организация-исполнитель и время проведения исследования.

Наиболее развернутую концепцию минимального стандарта предложил **И.В. Задорин**: минимальный стандарт — это стандарт, который заведомо *исключает нанесение ущерба* потребителю. И если исследователь произвел продукт, исказив социальную реальность и в результате какой-либо потребитель — общественность, избиратели или орган управления — принял ошибочное решение, значит, нанесен ущерб, а, может быть, и совершено преступление.

Поэтому стандартизация социологической отрасли — это не только методологический, но и сугубо *практический* вопрос, связанный с превращением прикладных социологических, маркетинговых, политических и т. п. исследований в *производственную деятельность*, что было отмечено **Д.П. Гаврой** (*заведующий кафедрой факультета журналистики СПбГУ, модератор круглого стола*) и **И.В. Задориным**.

В то же время участники дискуссии отметили и значительные препятствия для широкого внедрения инструментов стандартизации и управления качеством в отечественную исследовательскую практику. Так, **В.Б. Звоновский** (*президент Фонда социологических исследований, Самара, представитель ассоциации региональных социологических центров «Группа 7/89»*) указал на различия между локальными исследовательскими культурами, которые наблюдаются даже между относительно близко расположенными территориями. Например, это касается взаимодействия интервьюера и респондента, которое может совершенно по-разному происходить в Самаре, Москве и Петербурге.

А.С. Карпов отметил *асимметрию информации* на социологическом рынке — покупатель знает про опросы, исследования, социологию существенно меньше, чем продавец. А это, как показывают современные экономические теории, неизбежно ведёт к снижению качества и провалу рыночного регулирования.

Другая проблема состоит, с точки зрения **Н.В. Соколова**, в колоссальной *девиации профессионального знания* и практически полном отсутствии базовых элементов знания, в отношении которых социологи-исследователи уже достигли согласия. А это значит, что стандартизация технологических

процессов обречена стать инструментом конкуренции между учёными, школами, кланами и т. д.

Недофинансирование исследовательских проектов — отдельная и очень болезненная тема, прямо связанная с качеством социологического продукта. Как отметили в своих выступлениях **Л.А. Козлова** (завсектором Института социологии РАН, зам. главного редактора «Социологического журнала», Москва) и **М.Г. Мацкевич**, сегодня даже такие признанные грантодатели, как РФФИ и РГНФ, систематически сокращают запрашиваемые исследователями бюджеты. Бюджеты самых крупных научных институтов не содержат статей, прямо относящихся к исследовательским процедурам. В результате многие типы академической продукции просто-напросто не оплачиваются. Сильному прессингу подвергаются исследователи и на рынке госзаказа, где, как отметила **С.М. Снопина** (руководитель Центра мониторинга социальных процессов СПбГУ), исполнители имеют весьма ограниченные возможности влияния на процесс формирования цены.

Следующий важный вопрос, возникший в ходе дискуссии, касается субъекта стандартизации. Кто — профессионального сообщества или государство, должен сформулировать и внедрить нормативы качества?

Государство — не только традиционный защитник интересов потребителя, но и само — крупнейший потребитель на социологическом рынке. Как отметил **С.В. Дамберг** (замдиректора Института региональных исследований, Псков), в настоящее время появился совершенно новый заказчик — муниципал, у которого на данный момент нет ни опыта взаимодействия с социологическими компаниями, ни представлений о критериях оценки качества их работы. Отметил заинтересованность государства и **И.В. Задорин**: сейчас множится число судебных разбирательств между государственными органами и псевдоисследовательскими компаниями, которые, выиграв тендер, делают откровенную халтуру. Опыт показывает, что доказать низкое качество выполнения таких работ в суде невозможно, так как там необходимо предъявить норматив.

В то же время перспектива стандартизации «сверху» не слишком привлекательна для профессионального сообщества. Как отмечает **О.Р. Могилевский** (PR-директор АСИ, Санкт-Петербург), государственные органы никогда не будут успевать за развитием науки и наукоемких технологий. Поэтому обновление нормативных актов всегда будет происходить с опозданием и тормозить исследовательский процесс.

Конечно, оптимальный стандарт качества может возникнуть из дискуссии между производителем и потребителем как компромисс их интересов. Но исходное предложение, как отметил **И.В. Задорин**, должны, всё-таки, сделать исследователи, так как только они смогут сформулировать стандарт в необходимой технологической терминологии. И вот тут ряд участников круглого стола высказали серьёзные сомнения в способности актуального российского социологического сообщества решить данную задачу. Почему?

Во-первых, это касается уровня организации нашего сообщества. Как показал **О.Р. Могилевский**, профессиональное сообщество должно заниматься не формальными задачами — сбор взносов, ритуальные встречи раз в год — а работать постоянно. Во-вторых, обратила внимание **Л.А. Козлова**, даже существующее сообщество расколото. Прежде всего, наблюдается

пропасть между теоретической социологией и полстерами. В-третьих, по мнению **С.В. Дамберга**, сегодня отношения российского социолога с коллегами опираются, прежде всего, на взаимное доверие к профессионализму. Приоритет личных отношений перед качеством исследовательского продукта является нормой нашего рынка.

Какими же видятся участникам круглого стола основные тенденции стандартизации и стратегии управления качеством исследований?

Прежде всего, отметим идею создания *эталонных образцов*, которые являли бы собой примеры для подражания. Выделяется два типа образцов — исследовательского продукта и исследовательской компании. **И.В. Задорин** предлагает создавать культурные образцы, которые представляют собой нормы, внедряемые в локальные исследовательские практики, и становятся традиционными для некоторого под-сообщества. Интересно, что именно в возникновении образцовых исследовательских центров видит ключевой момент изменения подходов к управлению качеством в американской науке **М.М. Соколов** (*доцент Европейского университета в Санкт-Петербурге*). В медицине эту роль сыграла школа Джона Хопкинса⁴, в социологии — полстерские центры, связанные с Чикагским и Колумбийским университетами.

С.В. Дамберг считает, что важно не ограничивать процесс стандартизации только методами и процедурами исследования. Необходимо регламентировать вопросы организации труда в исследовательском коллективе и его технического обеспечения, что неизбежно связано и с финансированием проектов. **С.М. Снопова** полагает, что определенные образцы уже существуют в исследовательской практике и их нужно активнее популяризировать. Например, методика проведения exit-poll, отработанная Центром мониторинга социальных процессов, — это уже практически готовый стандарт данной процедуры.

С созданием образцов тесно связана тема этической регламентации работы исследователя и его профессиональной репутации. Как сказал в самом конце дискуссии **О.Р. Могилевский**, необходимо воспитывать внутреннюю ответственность исследователя и формировать в сообществе такую ситуацию, когда некачественные исследования делать *неприлично*. Еще более жесткую позицию в этом вопросе занимает **И.В. Задорин**: некачественное, халтурное, фальсифицированное социологическое исследование, следствием которого может стать какой-либо ущерб — здоровью людей, государству, процессам управления и т. д., должно быть в известной степени приравнено к такой же преступной деятельности, как производство некачественных продуктов и товаров в других сферах. Участники круглого стола неоднократно вспоминали проект профессионального кодекса, разработанный **Р.С. Могилевским** еще десять лет назад.

Следующий важный аспект процесса модернизации социологической отрасли — это обеспечение публичного характера дискуссии и открытость исследований. **Н.Г. Скворцов** (*проректор по научной работе СПбГУ, декан факультета социологии*) обратил в этой связи внимание на интересные процессы вокруг нового направления, названного *публичной социологией*. В нем

⁴ Starr P. The social transformation of American medicine. New York: Basic Books, 1982.

участвуют и теоретики, и прикладники, и специалисты из других сфер, вообще не связанных с социологией. Именно такой формат позволит найти необходимый для стандартизации компромисс.

Участники круглого стола практически единодушно сошлись во мнении о том, что *открытость* исследовательского процесса позитивно влияет на его качество. Вопрос в том, что на практике может означать требование «открыть» исследовательский продукт. С точки зрения *А.С. Карпова*, этот процесс подобен «открытию кодов». Не обязательно открывать все данные — нужно показать существенные аспекты получения достоверных результатов.

Важно, что достаточно много участников сообщили об уже имеющемся в их исследовательской практике позитивном опыте открытия исследовательских данных. Например, *В.Б. Звоновский* рассказал, как Ассоциация региональных социологических центров ведет целенаправленную работу по публикации (прежде всего — в Интернете) результатов, полученных компаниями в разных регионах России. Причём стратегия состоит в том, чтобы представлять результаты как можно более детально, вплоть до первичных электронных матриц, доступных для обработки.

Требование открытости социологических исследований не может быть абсолютным. *И.В. Задорин* считает: у заказчика, в том числе и у государства, есть право определить исследования закрывать. И в отдельных случаях это правильно, потому что результаты могут быть *использованы во вред* — например, данные исследований идеологии терроризма или социологии страха. *Н.В. Соколов* также полагает, что абсолютная открытость на социологическом рынке невозможна, так же как она невозможна в любой технологической области. Открытие технологических решений влечет за собой потери, связанные с их копированием конкурентами, которое всегда существенно дешевле разработки «с нуля».

На фоне дискуссии об открытости и публичности социологических исследований представляется чрезвычайно интересным предложение *И.В. Задорина* о проведении *открытых исследований*, open research — это такие исследовательские проекты, которые выполняются в открытом режиме от начала до конца (примеры — создание Linux и Wikipedia). Речь идет о том, что открытое обсуждение и принятие решений неким кругом профессионалов происходит на протяжении всего технологического процесса — от постановки задач и разработки метода и инструментария до сбора информации, анализа и интерпретации.

Одной из важных проблем в области управления качеством социологических исследований является, по мнению участников круглого стола, взаимодействие теоретической науки, академических ученых, с одной стороны, и исследователей-прикладников, полстеров — с другой. По мнению *Р.С. Могилевского*, это де-факто разные отрасли, каждая из которых имеет собственный предмет, и нужно провести границу между ними. Как это можно сделать? *И.В. Задорин* предлагает: профессиональное сообщество исследователей-прикладников должно породить свои *знаки отличия*, с помощью которых можно отличить профессионала от непрофессионала. Сейчас этого нет, и исследователи (полстеры, прикладники) пытаются пользоваться теми, которые применяются в академической сфере.

А вот **Л.А. Козлова** видит стратегию развития профессионального общества иной. Сегодня полстеры не знают, чем занимаются теоретики, и наоборот. Создание стандартов, или культурных образцов, может быть фактором *сближения* ныне отстраненных друг от друга сегментов и, в конечном счёте, создания социологического сообщества в классическом смысле.

Другой момент дискуссии, в котором наметилось противостояние между отдельными участниками, связан с вопросом о том, стоит ли копировать зарубежные стандарты качества. Именно с перевода зарубежных стандартов предлагает начать **О.А. Оберемко**. **О.В. Тюсова** (*старший научный сотрудник Биомедицинского центра, Санкт-Петербург*), напротив, предостерегает от прямого заимствования, копирования иностранного опыта, иностранных стандартов без учёта социокультурного контекста.

В чем собравшиеся оказались едины, так это в оценке высокой важности социологического образования. Точнее других высказалась по этому поводу, пожалуй, **А.М. Хохлова** (*ассистент факультета социологии СПбГУ*): если рассматривать стандарт как входной билет в профессиональную исследовательскую социологию, то начинать выдачу этих билетов надо там, где готовят социологов, то есть в профильном вузе. **С.М. Снопина** предлагает внедрить стандарт на уровень профессионального образования для всех сотрудников специализированных компаний — исследователей, руководителей, полевого и технического персонала.

Завершая обзор дискуссии, стоит, прежде всего, отметить её продолжительность и насыщенность. Состоявшийся обмен мнениями показал, что потребность в определенной стандартизации сферы социологических исследований отмечается большинством участников отрасли, а появление тех или иных стандартов рассматривается как вполне вероятное. При этом отмечено весьма значительное число препятствий для развития этого процесса, многие из которых коренятся в собственно отраслевой специфике. В результате, пожалуй, ключевым вопросом стандартизации оказывается вопрос об ее субъекте, так как в сложившейся системе взаимоотношений отраслевых агентов — исследователей, заказчиков, институтов и т. п. — не удастся обнаружить тот «центр силы», который был бы способен претендовать на лидирующую роль в процессе разработки и внедрения стандартов качества.

Показательно, что почти все участники круглого стола сообщали о том или ином опыте в области управления качеством исследований. При этом позитивный и негативный опыт в этой области упоминаются практически в равных пропорциях, что свидетельствует о довольно сложной отраслевой реакции на инициативы по применению подобных процедур. С другой стороны, представленный опыт является весьма разнообразным, а в некоторых случаях — уникальным. Другими словами, усилия отдельных компаний, заказчиков, общественных групп разрознены и разнонаправлены. Требуется их координация на основе определенного профессионального консенсуса, чтобы инструменты управления качеством стали привычными для социологического сообщества.

Н.В. Соколов,
кандидат социологических наук,
Санкт-Петербургский государственный университет