

УДК 32.019.5(477):321.01(477)

БОРИСОВА Юлія Володимирівна,

канд. соц. наук, доц.,

доц. каф. соц. роботи ДНУ

ЛІТВИНОВА Наталія Миколаївна,

зав. сектору контролю та упр. якістю

відділу адміністрат. роботи та упр. якістю ДРІДУ НАДУ

ФОКУСОВАНЕ ІНТЕРВ'Ю ЯК ІНСТРУМЕНТ ГРОМАДСЬКОЇ ЕКСПЕРТИЗИ: МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ

Висвітлюються особливості застосування методу групових фокусованих інтерв'ю під час проведення громадської експертизи діяльності органів влади, розглядаються методологічні зв'язки фокус-груп з іншими засобами одержання емпіричної інформації.

Ключові слова: громадська експертиза діяльності органів влади, методи одержання емпіричної інформації під час проведення громадської експертизи, групові фокусовані інтерв'ю, експертні опитування, аналіз документів, якісна та кількісна стратегія дослідження.

***Борисова Ю. В., Литвинова Н. Н.* Фокусированное интервью как инструмент общественной экспертизы: методологические аспекты**

Освещаются особенности применения метода групповых фокусированных интервью при проведении общественной экспертизы деятельности органов власти, рассматриваются методологические связи фокус-групп с другими средствами получения эмпирической информации.

Ключевые слова: общественная экспертиза деятельности органов власти, методы получения эмпирической информации при проведении общественной экспертизы, групповые фокусированные интервью, экспертные опросы, анализ документов, качественная и количественная стратегии исследования.

Borysova Y. V., Litvinova N. M. Focused interview as a tool for public expertise: methodological aspects

The peculiarities of use of the focus-group method in the context of public examinations of authorities' activity; methodological links of focus groups with other means of obtaining of empirical information are observed.

Key words: public examination of authorities' activity, methods of obtaining of empirical information in the context of public examination, group focused interviews, questioning of experts, analysis of documents, qualitative and quantitative research strategies.

Постановка проблеми. Громадська експертиза є прикладом комплексної, багатоаспектної діяльності, яка дозволяє одержати інформацію, тобто нові знання стосовно функціонування певного соціального об'єкта. З огляду на це дослідницьку складову можна вважати дуже важливим її елементом. Одержана на польовому етапі громадської експертизи інформація – її повнота й достовірність – безпосередньо впливатиме на якість експертних висновків та навіть репутацію представників громадськості, задіяних в означених процедурах.

У свою чергу, якість дослідницької складової експертної діяльності визначається ґрунтовністю її методологічної бази. Методологічна культура дослідника, його озброєність адекватними методами відносно розв'язуваної проблеми та поставлених завдань – важливі передумови успішного роз'яснення пізнавальної невизначеності й вирішення практичних проблем.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На сьогодні питання методологічного забезпечення громадської експертизи можна вважати таким, що вже набуло певного значення в науковому дискурсі у сфері державного управління. Принаймні ряд присвячених громадській експертизі робіт – наукових статей, публікацій прикладного характеру – мають своїм складником аналіз її методології та методики проведення [2; 5]. Окремі питання методології здійснення експертиз діяльності органів влади, проектів нормативно-правових актів регулюються на законодавчому рівні [7].

Говорячи про необхідність продовження наукового пошуку і здійснення нових прикладних розробок з означеного питання, доцільно апелювати до вкрай малої кількості робіт, які б містили приклади застосування, або, принаймні, оцінку потенціалу конкретних методів одержання і опрацювання інформації під час здійснення громадської експертизи. Корисним було б уточнення методологічної специфіки громадської експертизи залежно від сфери її проведення.

Мета статті. Дана стаття, не маючи за мету висвітлення загальнотеоретичних аспектів і питань методологічного обґрунтування громадської експертизи діяльності як органів виконавчої влади, так і органів місцевого самоврядування, уточнює деякі особливості застосування під час її проведення конкретних емпіричних методів. Зокрема, нами окреслюються передумови й ситуації використання фокусованих групових інтерв'ю в контексті громадської експертизи, методологічні зв'язки фокус-груп з іншими засобами отримання емпіричної інформації.

Виклад основного матеріалу. Говорячи про емпіричний базис здійснення експертизи діяльності органів влади, фахівці в більшості випадків насамперед мають на увазі результати аналізу документів, адже цей метод застосовують під час проведення 99 % усіх громадських експертиз [5, с. 7]. Його затребуваність у подібних ситуаціях зумовлена тим, що достатньо різнопланові аспекти функціонування майже будь-яких структур відображено у відповідних (перш за все, офіційних) документах. Аналіз документів є порівняно доступним засобом отримання інформації. Досліджуваний об'єкт не наражається на спотворюючий вплив з боку дослідника, що дозволяє суттєво знизити рівень зміщень під час отримання необхідної інформації. Значна кількість документів «виникає» безпосередньо під час подій, перебіг яких потім може зацікавити дослідника (зокрема, це стосується протоколів засідань органів влади, зібрань професійних колективів, громадських обговорень тощо).

Основним недоліком документів є те, що вони створюються «не для дослідження, а з іншою метою; наприклад, протоколи засідання пишуть для того, щоб зареєструвати схвалені рішення, а не щоб виявити розходження або незгоди між учасниками; у них також не завжди пригадуються ті питання порядку денного, щодо яких не було досягнуто згоди» [5, с. 7].

Вищезначене лише певною мірою стосується джерел, які було створено саме з

метою подальшого їх аналізу. Мова йде про стенограми фокусованих інтерв'ю. Після розшифровки текстові джерела або відеозапис фактично піддаються тим же діям, які застосовуються дослідниками під час проведення аналізу документів. Тексти або відеоматеріали підлягають категоризації – розділенню на підтеми; одержані фрагменти об'єднуються за підтемами; наступна стадія більш детального розгляду змісту. Логіка подібного алгоритму пов'язана з тим, що послідовність питань у гайді інтерв'ю не визначає напряму порядку їх обговорення; іноді під час дискусії виникає необхідність повертатися до попередніх питань з метою одержання додаткової інформації, або «забігати вперед». Окрім того, зміст обговорення різних питань може надати підстави для їх об'єднання в одну підтему. Відповіді ж на одне й те саме питання можуть «розпоршуватися» по різних частинах континууму, який складають висловлювання учасників.

Інтерпретація побаченого під час інтерв'ю та зафіксованого на відеоносіях (якщо це передбачено завданнями дослідження) додає фокус-групі ще й рис спостереження. Фахівці вважають, що 80 % корисної для дослідження інформації можна одержати, працюючи з розшифровками стенограм, а 20 % – це те, що відбувалося в приміщенні [3, с. 168]. Відеозапис розглядається цілком припустимим (іноді навіть бажаним) засобом фіксації інформації під час тих інтерв'ю, що проводяться в межах маркетингових та академічних досліджень. Якщо учасники представляють державний і громадський сектор, то під час дискусії, як правило, ведуться письмові замітки й аудіозапис: вважається, що ці дії найменше спотворюють реакції респондентів.

Очевидно, що в суто аналітичному сенсі фокусовані інтерв'ю споріднені з техніками аналізу документів, у процедурному ж – з техніками генерування альтернатив управлінського рішення. Свого часу саме завдяки дельфійській техніці, «мозковому штурму», а також груповим методикам експериментальних психоаналітичних досліджень фокус-групи «побачили світ» [1, с. 138].

Обговорення питань відкритості діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, ефективного досвіду і подальших перспектив його взаємодії з інститутами громадянського суспільства, як і в експертних опитуваннях, «зобов'язує» учасників бути фахівцями з обговорюваних питань. Групові фокусовані інтерв'ю, як і «мозковий штурм», мають формат дискусії, хоча в першому випадку

вона генерується дещо з іншими цілями: важливо стимулювати реакції респондентів на задалегідь визначене коло питань. Під час «мозкового штурму» висловлювання експертів концентруються навколо варіантів розв'язання конкретної проблеми. Як у першому, так і в другому випадках заохочується вербалізація якомога більшої кількості думок за темою обговорення.

Водночас, на відміну від фокус-груп маркетингової або соціологічної спрямованості, ті, що стосуються проблем функціонування органів державної влади та органів місцевого самоврядування часто не обмежуються формулюванням певних висновків та узагальнень щодо обговорюваних питань, рекомендацій з покращання існуючої ситуації. Їх результат може мати форму проекту управлінського рішення. Цьому сприятиме зацікавленість (принаймні, представників громадськості) у розв'язанні проблем певної соціальної групи чи мешканців конкретної території, якого вони очікують від влади.

Водночас дослідникові, який свідомо надав перевагу якісній стратегії дослідження, слід враховувати, що її основна місія не в тому, щоб зробити висновки й тим більше поширити їх на генеральну сукупність, а в тому, щоб зрозуміти, чому вони такі [3, с. 107]. Ця особливість «змушує» звертати увагу на «крайні» думки, які знаходяться поза тенденцією, адже цікавим є весь діапазон думок з досліджуваного питання. Означений аспект відрізняє фокусовані інтерв'ю від експертних опитувань, де важливо вести дискусію або здійснювати ітерації, доки не буде досягнуто узгодження думок учасників.

Суттєвою проблемою, яку доводиться долати під час обговорень, є те, що респонденти не завжди відкриті для діалогу з питань прозорості дій влади, її ефективності і т.п. Це може поставити під загрозу достовірність та повноту одержуваних даних. Вихід полягає в активізації мотивації відвертих відповідей та якомога більш повній фіксації та подальшій усебічній інтерпретації так званих екстралінгвістичних аспектів поведінки досліджуваних.

Відвертість і невимушеність відповідей залежать від багатьох чинників, але вкажемо на деякі з них. Важливою передумовою ефективності будь-якої групової роботи є згуртованість учасників: спільне (статус, зацікавленість у чомусь тощо) повинно, у міру можливостей, переважати над сепаратним. Це треба враховувати під час формування груп та під час роботи з ними. Зокрема, суттєві розбіжності в статусі

учасників (перш за все, мається на увазі рівень освіти й компетенції) здатні викликати різке розмежування їх вербальних ролей, коли одні висловлюватимуться майже з кожного приводу, інші переважно мовчатимуть, суб'єктивно відчуваючи нестачу компетенції.

Важливу роль у забезпеченні конструктивності групової роботи здатен відігравати модератор. Від нього, принаймні, залежить те, наскільки повно вдасться використати ті соціально-психологічні механізми, які включаються під час взаємодії в малих соціальних групах. Навіть у соціально гомогенній групі декілька осіб, очевидно, будуть менш скованими та потайливими, ніж інші: активно обговорюючи проблему, вони стимулюватимуть інших. Посилити цей ефект може модератор, схвалюючи і підтримуючи активність респондентів, «запущений» таким чином процес має тенденцію до самопідкріплення.

Що стосується невербальної поведінки учасників обговорення, то навички роботи з нею важливі для реалізації цілої низки емпіричних методів. Інтерпретація результатів фокусованих інтерв'ю – один із вагомих факторів звернути увагу на невербальні атрибути групової динаміки. Включення до системи емпіричних індикаторів елементів невербальної «мови» збільшує валідність емпіричних даних (особливо якщо мова йде про «сенситивні» теми). Це пов'язано з деякими особливостями невербальних символів, знаків, кодів: усі вони тією чи іншою мірою відчужені від психологічних і соціально-психологічних якостей особистості та мають чітке коло значень [4].

Найбільш інформативними складниками системи невербальних засобів спілкування можна вважати акустичну та оптичну підсистеми. У свою чергу, у складі акустичної підсистеми, перш за все, слід відзначити просодіку (вона «відповідає» за темп мови, тембр, висоту й гучність голосу), оптичної – експресивні рухи (пози, жести, міміка і т.п.).

Необхідність залучити до емпіричного аналізу інформацію про глибинні мотиви, приховані установки людей робить важливим уміння уважно спостерігати за тим, що відбувається під час дискусії, «читати» невербальні прояви людської поведінки. З погляду спеціаліста не тільки мовне, але й невербальне спілкування може категоризуватися за критеріями спрямованості, емоційного й оцінного навантаження і т.д. Безпосередньо сам модератор, якщо він має необхідні вміння,

навички, досвід, у змозі свідомо застосовувати невербальні стимули з метою стимулювання дискусії, сприяння розкритості її учасників та, за необхідності, подолання негативних установок деяких з них.

Звертаючись до фокусованих інтерв'ю, дослідник повинен пам'ятати про обмеження, пов'язані з використанням методу. Свого часу Р. Мертон зазначав, що недостатня наукова точність результатів фокус-груп – проблема, якої важко уникнути; цей недолік компенсується можливістю «підійти до правдоподібних гіпотез стосовно важливих пунктів, на які реагують суб'єкти» [6, с. 18]. Фактично мова йде про доцільність подальшої емпіричної перевірки (у тому числі й за допомогою фокус-груп) гіпотетичних припущень, висунутих на першому етапі дослідження. Іншою передумовою використання методу, яку його основоположник вважав принциповою, є те, що учасники обговорення свого часу (заздалегідь, тобто до початку дискусії) потрапили під вплив певного стимулу. Перевірка наявності впливу, визначення його інтенсивності й спрямованості були головною метою даної методики, запропонованої для «вимірювання» ефективності пропаганди.

Повертаючись до проблеми проведення фокус-груп у контексті громадської експертизи діяльності органів влади відзначимо, що для потенційних учасників обговорення стимульною подією може бути участь у певних заходах, ознайомлення з текстом офіційного документа (проектом управлінського рішення, нормативно-правового акта), перегляд відеосюжету, пов'язаного з темою подальшого обговорення і т. ін.

Не можна не зазначити, що у зв'язку з розширенням в останні десятиліття сфери застосування фокусованих інтерв'ю зміст поняття «стимульна ситуація» (у контексті саме цього методу) еволюціонував. На сьогодні він часто зводиться до певного соціального досвіду, який повинен бути в наявності у респондента (хоча не всі фахівці погоджуються з достатністю цього критерію); у випадку проведення фокусованих інтерв'ю з питань громадської експертизи діяльності органів влади респонденти повинні мати досвід участі в здійсненні громадських експертиз. Наявність в учасників відповідного досвіду дозволяє модератору під час обговорення звертатися до їх минулого: такі фрази допомагають краще зрозуміти суть питання, формують контекст для відповіді, «змушують» оперувати фактами, а не повторювати загальновідомі істини. Уявне переміщення в часі «спонукає респондента відповідати,

виходячи з особистого досвіду, а не з його бажань та намірів» [3, с. 81].

Достатньо широку сукупність рекомендацій з формулювання питань гайду, визначення їх послідовності та формату досить важко, але все ж таки можна звести до декількох принципових позицій. Характерною особливістю гайду є те, що в ньому превалюють відкриті питання, вони заохочують респондентів давати відповіді, ураховуючи власне розуміння ситуації. Закриті питання застосовуються лише для надання обговоренню більш контрольованого і спрямованого характеру (переважно, на заключній його стадії), наприклад: «Підбиваючи підсумки, чи можна сказати, що перш за все вдосконалення потребують такі аспекти здійснення громадської експертизи, як ... ?».

Кількість питань визначається з огляду на їх складність, кваліфікацію учасників, рівень їх мотивації, бажаної глибини обговорення кожного з аспектів проблеми. Найменше часу вимагатимуть вступні, комунікаційні питання, найбільше – ключові. Фахівці – у випадку проведення громадської експертизи це будуть представники громадськості й органів влади – здатні надати більші обсяги інформації з питань, які є предметом їх діяльності. Дискусію з кожного питання доцільно спрямовувати «від абстрактного до конкретного», бажано також, щоб позитивне передувало негативному. Наприклад, перед тим як поцікавитися недоліками певного нормативно-правового або регуляторного акта, доцільно визначити його позитивні сторони.

Р. Мертон говорить про чотири критерії, яким повинен відповідати грамотно складений і компетентно застосований гайд: широта, специфічність, глибина, особистісний контекст [6]. Наприклад, якщо експерти розглядають зміст певної сукупності документів і лунає репліка респондента «особисто мені не подобається те, що відображено в документі ...», вона обов'язково викличе прохання уточнити, які саме частини документа викликали таку реакцію й чому. Невдоволення можуть викликати як змістовні, так і суто формальні риси документа (наприклад, неточні або некоректні формулювання тощо). Без «занурення» до проблеми не можна досягти бажаної вичерпності її аналізу.

Особистісне забарвлення висловлювань у випадку дослідження чітко регламентованої діяльності (як-от функціонування структур влади) може бути важливим, коли учасники говорять як представники певної групи, спільноти – як

члени недержаних організацій, мешканці конкретної території і т. ін. У цьому випадку їх реакції мають не тільки особистісне, але й соціологічне навантаження.

Важливою умовою успіху в специфікації відповідей респондентів є формулювання уточнюючих питань. У разі якщо «не спрацювало» більш загальне питання, воно або не викликає зацікавленості респондента, або викликає надто сильні емоції (тоді слід відкласти його обговорення), або потребує деталізації. Цінною якістю модератора є можливість визначати, коли продовження обговорення принесе нову інформацію, а коли буде марнуванням часу. Якщо процес специфікації було перервано репліками з дещо іншого приводу, слід повернутися до недостатньо висвітленого питання пізніше («Хвилину тому ви казали, що ...»), але тільки якщо є впевненість, що це потрібно. Деякі дослідники радять після якнайповнішого розкриття самими респондентами різних аспектів проблеми перерахувати їх повний перелік, складений модератором, щоб одержати реакцію на стимули, проігноровані під час обговорення питання [3, с. 86]. Наприклад, питання «Які ще категорії населення потребуватимуть здійснення заходів, передбачених у документі ...?» можна доповнити переліком відповідних вікових і соціально-професійних груп.

Для того щоб спрацювали спроби інтерв'юера забезпечити максимальну широту реакцій респондентів, не слід: переривати вербалізацію ідей, нав'язувати нерелевантні (нецікаві респондентам й такі, що не відповідають тематиці) теми, жорстко слідувати записаним у гайді питанням. Коли інтерв'юер «орієнтується в першу чергу на опитувальник, він може легко упустити непередбачуваний смисл в зауваженнях респондента» [6, с. 30].

Опрацювання результатів групового фокусованого інтерв'ю здійснюється за логікою якісної дослідницької стратегії, хоча може містити й елементи кількісного підходу. Важливо пам'ятати, що одержані дані не є репрезентативними в статистичному сенсі, тобто не можуть бути поширені на більшу сукупність подібних об'єктів. Під час складання звіту аналітик, безумовно, звертатиме увагу на те, як часто під час обговорення лунали ті або інші логічно цілісні ідеї. Водночас підрахування частоти висловлювань не буде науково обґрунтованим кроком: при замалому обсязі вибірки одні й ті самі респонденти можуть висловлюватися декілька разів з одного й того самого питання; на деякі питання відповідають не всі учасники. Бажано, щоб у звітних документах при здійсненні порівнянь категорія числа

замінювалася на номінальні й порядкові категорії на кшталт «дехто», «декілька», «чимало», «багато», «більшість» і т. ін.

До визначення найважливіших аспектів проблеми або найефективніших шляхів її розв'язання можна спонукати й самих респондентів. Цьому сприятимуть питання-резюме: «Під час дискусії було перераховано такі недоліки регуляторної діяльності N-ї районної держадміністрації. Які з них потребують усунення в першу чергу?»

Висловлювання можуть оцінюватися аналітиком за іншими, крім частоти згадування, критеріями. Якщо під час дискусії формулювалися пропозиції стосовно змісту певного документа або програми заходів, є можливість ранжувати їх з позиції реалістичності виконання, необхідних для реалізації часових витрат, корисності для цільової аудиторії тощо.

Загалом оцінці можуть підлягати різні аспекти процедури обговорення (не тільки власне її конкретні «продукти»). Наприклад, під час дискусій, які проводилися в межах підготовки обласної програми «Ефективна політика для місцевих громад» аналітики порівнювали засідання різних груп учасників (члени неурядових організацій – представники влади) за такими критеріями, як кількість висловлених ідей, ентузіазм учасників, зацікавленість обговорюваною програмою. Усі запропоновані рекомендації стосовно покращення змісту програми було віднесено до конкретної сфери, наприклад, інформаційної («детальніше окреслити роль засобів масової інформації у впровадженні заходів програми»), фінансової («зробити більш чітким фінансовий механізм реалізації програми») і т. ін.

Дослідження проблем проведення громадської експертизи діяльності органів влади, яке спиралося на проведення фокус-груп, слід вважати ефективним у тому випадку, коли застосування даної методики дозволило одержати нову, цінну з позиції мети, завдань і гіпотез дослідження інформацію. Окрім того, для прикладних досліджень важливим чинником «корисності» одержаних результатів традиційно є можливість їх втілення в площину практичної діяльності.

Висновки. Узагальнюючи вищевикладене, зазначимо, що подальші розробки за окресленою темою доцільно здійснювати за декількома напрямками; конкретизуємо окремі з них:

– на більш пильну увагу заслуговує проблема вибору методів одержання емпіричної інформації для здійснення громадської експертизи діяльності органів

влади з урахуванням сфери її проведення;

– «якісні» емпіричні методи за умов професійного їх застосування в належних ситуаціях здатні бути, з одного боку, самостійним джерелом унікальної інформації з досліджуваних проблем, з іншого – засобом розробки інструментарію для кількісних досліджень (зокрема, масових опитувань); у зв'язку з цим важливим є акумулювання досвіду проведення фокус-груп з питань оцінки ефективності функціонування структур влади, його аналіз і врахування під час розробки методик подальших досліджень;

– заслуговує на увагу як теоретиків-методологів, так і практиків питання невербальної взаємодії учасників фокусованих інтерв'ю, особливо, якщо дискусія побудована навколо таких «сенситивних» тем, як відкритість влади та її ефективність; процес підготовки модераторів повинен включати цілеспрямоване формування знань про невербальні засоби спілкування та навички їх застосування під час проведення фокусованих інтерв'ю.

Особливо плідними, на наш погляд, будуть спільні зусилля фахівців, які представляють різні наукові напрями, та поєднання досвіду проведення досліджень на основі як кількісної, так і якісної методології.

Список використаних джерел

1. **Борисова Ю. В.** Методологія та методи соціальних досліджень : навч. посіб. / Ю. В. Борисова. – К. : ДЦССМ, 2003. – 216 с.
2. **Громадська** експертиза діяльності органів виконавчої влади в Україні: організація та проведення : практ. посіб. / О. В. Літвінов, О. В. Тинкован, Н. М. Літвінова [та ін.] ; за заг. ред. О. В. Літвінова. – Д. : Моноліт, 2010. – 180 с.
3. **Крюгер Р.** Фокус-групи. Практическое руководство : пер. с англ. / Р. Крюгер, М. Кейси. – М. : Вильямс, 2003. – 256 с.
4. **Лабунская В. А.** Невербальное поведение. – Ростов н/Д. : Изд-во Ростов. ун-та, 1986. – 136 с.
5. **Лациба М. В.** Громадська експертиза діяльності органів виконавчої влади / М. В. Лациба // Порядок проведення громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади : від А до Я : матеріали тренінгу, Дніпропетровськ, 16 – 17 жовт. 2009 р. – Д., 2009. – 56 с.

6. **Мертон Р.** Фокусированные интервью : пер. с англ. / Р. Мертон, М. Фиске, П. Кендалл ; под ред. С. А. Белановского. – М. : Магистр, 1991. – 172 с.

7. **Методологія** проведення антикорупційної експертизи проектів нормативно-правових актів : затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 8 груд. 2009 р. № 1346. – Режим доступу : zakon1.rada.gov.ua.