

Неочевидные последствия стандартизации массовых опросов

В тексте продолжается разговор о стандартизированном интервью, роли интервьюера и особенностях коммуникации в массовом опросе, начатый в статье «Иллюзорная прямота стандартизации в стандартизированном интервью», опубликованной в третьем номере «Телескопа» за этот год. Отталкиваясь от мнений полевых интервьюеров, автор подвергает критике привычный порядок организации массового опроса. Затем в тексте раскрывается социальный контекст, в котором развивается стандартизированное интервью. Описываются основные концепты относительно новой дисциплины — социологии стан-

дартов, критически анализирующей генезис, развитие и ожидаемые последствия от безусловного принятия стандартизации современным обществом.

Ключевые слова: методология социальных исследований, опросы общественного мнения, полевой интервьюер, социология стандартов, стандартизация

Дмитрий Rogozin

зав. лабораторией методологии социальных исследований
ИнСАП РАНХиГС (Москва)

В 2015 году ВЦИОМ выступил инициатором по разработке профессионального стандарта социолога. Инициатива конъюнктурная, направленная на реализацию общегосударственной программы всеобщей стандартизации страны¹. Действующие нормативные акты в наших землях есть самый убедительный аргумент инициативности — и убеждать никого не пришлось. Вскоре подключились социологии НИУ Высшая школа экономики, Института социологии РАН, представители региональных исследовательских компаний. Если поставлена задача на уровне Правительства, следует выполнять, иначе выполняют другие — такова беспроектная логика текущих игр в общественно значимые проекты. Удивляться здесь нечему: государство — у нас единственный легитимный новатор, поставщик и контролёр исполнения профессиональных стандартов. Остальные — лишь комментаторы, интерпретаторы, просители и пользователи (см., например: [Крылов, Кустов, 2015; Соколов, 2016; Красношлыкова, Васильчук, 2017]). Их удел — вносить поправки, комментировать ранее установленные положения, настаивать на переносе сроков введения нормативного акта, жаловаться и просить.

Не берусь рассуждать о подготовленных документах, — прагматика их появления на свет далека от полевой работы, в которой хотя бы понимаю чуть больше случайного прохожего. Нормотворчество притягивает людей особого склада, создавая надежные оградительные барьеры для остальных. Но нельзя пройти мимо весьма любопытной детали, нюанса, затерянного в нагромождении казенных словообразований — компетенции интервьюеров, реально выполняющих работу по сбору данных, представлены лишь в списках, через запятую с наблюдателями, модераторами и операторами, на уровне механизмов и машин, помогающих воплотить генеральную задачу проведения социологического исследования. Именно на эту, бессмертную идею всеислия социологического знания и его носителя — Социолога и механизацию, роботизацию иных участников опросного предприятия, позвольте обратить внимание.

На защите интересов социолога²

Бессмертие идей обозначается в публичном дискурсе нечувствительностью к корпоративным интересам, безразличием к профессиональным или образовательным статусам: «то, что кажется простым средством, оказывается чем-то большим» [Куракин, 2009, с. 92]. Бессмертие идей проявлено в их очевидности, неproblemатичности, я бы сказал, скучности

— «есть дела и поважнее». Итак, — раз, два, три — попробуй, интервьюер, поговори:

Раз — у тебя нет голоса, ты сам понимаешь, что ты — никто. Твоя обязанность — «строго следовать полученным инструкциям и четко выполнять задание. Никаких отступлений здесь быть не может». Твое право — «выяснить у руководителей проекта возникающие у респондентов вопросы. Но эти вопросы ни в коем случае не должны быть критикой анкеты или целей и задач исследования, а должны касаться только технологии сбора информации, заполнения анкеты» [Муздыбаев, 2015, с. 5-6].

Мужчина за шестьдесят, двадцать лет проходивший механиком на судах дальнего плавания, не усидевший на диване, забредший в звонкий центр, — профессиональный интервьюер:

— *Есть профессии публичные, на виду. Водитель автобуса, продавец, полицейский. О них все знают, говорят. А есть невидимые, незаметные. Взять моряков. Мало кто отдает отчет, что каждую минуту тысячи судов в море. Но, есть желание, можно увидеть. Например, есть такая карта, MapAIS. На ней все суда, которые в пути, как на ладони. Взять интервьюера. Кто о нём знает? Иногда по телевизору мелькнет: «по данным Левада Центра» или «ВЦИОМ». А сотни компаний, вроде нашей — сущие невидимки. Занимаемся публичными вопросами, а сами как титоны — в тени. О каком доверии, соучастии в опросе может идти речь, если люди даже не догадываются о нашем существовании?*

Два — твоя задача — конвертировать возмущения, несогласия, речевые сбои, несуразности анкеты в череду конвенциональных нарушений, которые делать нельзя, но без которых не обойтись. Многочисленные отклонения устной речи интервьюера от написанных вопросов стали общим местом в методической опросной культуре [Suchman, Jordan, 1990; Houtkoop-Steenstra, 1996, 2000; Mayard, Schaeffer, 2000; Турчик, 2013; Nyroos, Sandlund, 2014]. Не беда — всегда можно закрыть глаза на неудобные результаты методических исследований.

Женщина средних лет, разведена, подрастает дочка. Интервьюер со стажем. Буднично и неэмоционально рассказывает о разговорах с новичками в профессии:

— *Порой новенькая пройдет анкету и начнет возмущаться: «Что там за люди сидят?! Какую ахинею придумывают?! Хоть о чём-то думают?!». Я тут же урезоню: «Ну ты же не там сидишь. Успокойся. У каждого — свои мозги,*

¹ См., например: Указ Президента Российской Федерации от 16 апреля 2014 г. N 249 «О Национальном совете при Президенте Российской Федерации по профессиональным квалификациям»; Постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. N 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов».

² Данный раздел впервые был опубликован в газете «Троицкий вариант: Наука» [Rogozin, 2017]. В настоящем издании он подвергся незначительным дополнениям и расширением аргументации через обращение к публикациям других авторов.

свой хлеб. Придумали и придумали». Так разве успокоится: «И мне бабушке восьмидесятилетней зачитывать не работает ли она или не сидит ли в декретном отпуске?». — «Ты зачитай и всё. Больше спорить. Хочется им, пусть слушают. Может у них место такое, абсурд собирать и множить».

Хороших вопросов не бывает. Об этом знает любой методист, проработавший хотя бы несколько лет за составлением анкет для массовых опросов [Садмен, Брэдберн, 2002]. Что-то можно исправить на пилотаже, предварительном тестировании опросного инструмента. Но любые исправления порождают новые ошибки. Поэтому интервьюеры вынуждены ремонтировать осмысленность диалога, подстраивать неоднозначные суждения под текущий контекст, образовательный и культурный уровень собеседников. Нечего удивляться крепким словам, которые вырываются у интервьюеров в сторону составителей анкет. Приписать невменяемость социологу — неплохое средство для усмирения эмоций и успокоения разыгравшихся страстей.

Три — будь собой, строй свой мир, не забегай за линию начальствующего Социолога. Предписанная роль механизма — передатчика чужих вопросов и приёмника чужих ответов, не предполагает какого-либо вмешательства, понимания чужого мира большой социологии.

Прислушиваюсь к молодой маме, для которой особое значение играет свободный график с максимальной загрузкой:

— Первое время за телефоном был какой-то кошмар! Не моё, казалось, не выдержу. Как можно навязываться на разговор к незнакомым? Если кто отказал, так просто беда. Грубым словом покрыв — трагедия. Но ничего, переболела неверием, выправилась. По профессии я — учитель, потому взяла дисциплиной. Учителя никогда не опаздывают — не имеют права на слабость. Приходила на работу за пять минут до смены. Выспалась — не выспалась, поела — не поела, но улыбнулась и вперед. Бывали проколы. Однажды заказчик запротестовал. Попросил меня снять с опроса, потому что в трубку зевала. Мужу плохо было, всю ночь со «Скорой» бегали. Но если я записалась, то пришла. Дисциплина прежде всего.

В унисон слова юриста, оказавшегося на мели — и записавшегося в интервьюеры:

— Я обычно приземляю людей с точки зрения закона и просто здравого смысла. Профессия юриста оставляет отпечаток. Потому к работе интервьюера отношусь куда серьезней многих. Если задача состоит в сборе голосов, мнений, малейшие отклонения, сбои в разговоре могут многое испортить. Ведь никто, кроме интервьюера, не видит, не знает, как человек отвечает: в каком настроении, расположении, в каких обстоятельствах. В анкете ничего такого нет. Многие махнут рукой, внесут что есть, нажмут кнопку «завершить» — анкета уйдет в базу. Я лучше остановлю интервью, сама прерву разговор, если вижу, что человек смеётся, комедию ломает, не относит серьёзно к вопросам. Приземлять людей к реальности — моё кредо.

Зачем нужен профстандарт Социолога? Очевидно — «для защиты корпоративных профессиональных интересов»³. Во вциомовском объяснении нет ни новации, ни прорвавшегося вонне откровения — защита интересов профессионального сообщества есть одна из фундаментальных задач стандартизации [Timmermans, Epstein, 2010, p. 74]. Защищаться нужно от государства, чтобы в лице Министерства образования, оно не навязало очередную невнятицу образовательных стандартов, в лице расторопных чиновников иных министерств и ведомств — не слило выгодный тендер исполнителям вне устоявшейся корпорации. Защищаться нужно от народа. Иначе нет доверия, а борьба за доверие — это лучшая защита собственных интересов. Защищаться нужно от

интеллигенции, время от времени проявляющей внимание к результатам опросов, ибо их внимание зачастую неудобно и двусмысленно. Но самое главное — защищаться следует от интервьюеров, их повседневной рациональности, их решений и действий, их коммуникации с респондентами.

Иначе, интервьюер может заговорить. Тогда, раз — будет разрушена монополия на общественное мнение, приписанная «большой тройке» московских опросных компаний. Два — возникнут ограничения на вопросы. Окажется, что не каждый чих чиновника, подкрепленный весомым бюджетом, может быть оформлен анкетным вопросом. Безусловно, обо всем можно спросить, но не всё поддаётся ответу, — и, тем более, интерпретации. Три — сложнее станет защищать тотальность речевой стандартизации, невозможным будет монополизм в производстве общественного мнения. Без этого образ великого Социолога меркнет, место его сжимается, влияние падает — и статус усыхает. Для интервьюера кредо — «приземлять к реальности», для Социолога — защищать корпоративные профессиональные интересы.

Социология стандартов

Стефан Тиммерманс и Стивен Эпштейн в обзорной работе о социальных последствиях стандартизации, которую я уже цитировал выше, отмечают удивительную нечувствительность современного гуманитарного знания к феномену стандартизации современного общества. Они вводят понятие социологии стандартов как возможности иначе взглянуть на происходящие социальные процессы, переосмыслить классические социологические вопросы неравенства, социальной стратификации, прогресса, современности [Timmermans, Epstein, 2010, p. 84-85]. Эта нечувствительность напрямую связана с включением социологов в процессы стандартизации, отсутствие оптики для дистанцирования и проблематизации происходящего в их непосредственном окружении.

Социология как сфера интересов различных игроков (начиная от государственных служащих и бизнесменов, заканчивая пенсионерами и безработными) давно приобрела черты социального института. Существенным образом рачастая первоначальный запрос на научные исследования, зачастую, она лишь прикрывается последними для воспроизводства установленного социального порядка. Выражения «сделать социологию», «провести социологическую экспертизу», «предоставить социологическое обоснование» — словоформы из мира социальных агентов, но не исследователей. Само социологическое исследование трансформировалось в обслуживание, обоснование интересов, сторонних по отношению к науке лиц, обладающих властью и ресурсами для её удержания.

Стандарты — это своеобразные субституты авторитарных правил [Timmermans, Epstein, 2010, p. 71], «силовых приёмов» [Змиевский, 2009, с. 91], включающие в себя не только элементы принуждения, но и стратификации. Другими словами, стандартизация есть прямой инструмент для воспроизводства социального неравенства. Если современные исследователи склонны видеть последнее в ограниченных образовательных возможностях, различном социальном и материальном статусе, отличающейся мобильности, С. Тиммерманс и С. Эпштейн подчеркивают вторичность подобного рода концептуализаций. В основании последних лежит стандартизация, у которой всегда есть заинтересованные лица, выходящие на арену социальных взаимодействий, и отверженные, подчиненные, непубличные исполнители предъявляемых, насаждаемых правил и норм. Образование — лишь одна из арен для боёв за право

³ См. подробнее на веб-сайте ВЦИОМ: <http://wciom.ru/nauka_i_obrazovanie/professionalnyi_standart_sociologa/> дата обращения: 6.03.2017.

формировать правила, стандартизирующие жизнь других [Koretz, 2008; Шаронова, 2008; Landri, 2017]. Одна из наиболее драматичных арен.

Объективность, достоверность, незаинтересованность выступают лишь тактическими маркерами для реализации интересов определенных групп. Задача социологии стандартов — в прямом обозначении этих групп, вскрытии и описании социальных интересов, обозначении выброшенных, невидимых участников процесса стандартизации. Социология стандартов — это критически настроенная оптика, открывающая невидимый невооруженному глазу генезис колоссального социального неравенства, замаскированного за словами о техническом прогрессе, справедливости и эффективности стандартизации.

Ссылаясь на работу в области медицины [Timmermans, Berg, 2003], С. Тиммерманс и С. Эпштейн выделяют три вида стандартов. Во-первых, конструктивные стандарты (design standards), или наборы структурных спецификаций, объясняющих состав социальных или технических систем. Во-вторых, перформативные стандарты (performance standards), задающие нормативы на производимые продукты, действия, услуги. В-третьих, процедурные стандарты, определяющие и регламентирующие процессы и действия [Timmermans, Epstein, 2010, p. 72]. В опросах доминируют перформативные стандарты, намного реже встречаются процедурные и практически отсутствуют конструктивные.

Создавая профессиональные стандарты социолога в форме перформативных предписаний, разработчики забывают, что основанием для их исполнения служат процедуры, которые без их актуализации легко смещаются более удобными и комфортными форматами отчётности. Исследовательские компетенции, представленные как наборы прослушанных курсов, приводят лишь к ужесточению внешнего контроля, лицензированию и дополнительному давлению на конкурентную среду, никак не влияя на её качественные характеристики. Отсутствие полевой работы в стандартах не случайно. Она попросту не может быть операционализирована игроками, не имеющими ни опыта, ни вкуса, ни желания разбираться в полевых буднях интервьюеров, вникать в особенности вопрос-ответной коммуникации. Стандартизация для них — это форма борьбы за институциональное влияние, что свойственно отнюдь не только нашим учёным [Porter, 1995; Nissen, 2016] и нашему времени [Dear, 2004; Burns, 2016; Rutten, 2016]. Научные сотрудники и представители опросной индустрии, включенные в эту борьбу, давно мутировали в служивое сословие чиновников от науки или экспертов от власти, ратующих за простые формы надзора и контроля. Воля к власти во всех её проявлениях наиболее ярко выражается в так называемой научной деятельности, где исследовательские интуиции давно уступили место экспертным амбициям.

Изучению представлений чиновников и бизнесменов в обличье учёных, их мотивов, поведения посвящена первая часть социологии стандартов. Вторая — основана на наблюдении за исполнением предписаний, выявлением отклонений и определением санкций. Изучение интервьюеров, вне всяких сомнений, попадает во вторую область. Сейчас они вынесены за скобки структурных и перформативных стандартов, что конструирует особую стратификацию профессии социолога, поднимая на пьедестал бумажную, заявляемую в качестве теоретической, работу над полевыми исследованиями, разговорами, интервью и наблюдениями.

Неочевидные последствия стандартизации

Стандартизация — неотъемлемая часть нашей жизни. У одних её критика вызывает недоумение, желание приписать говорящему странность, недалекость или эпатажность. У других — кроме страха и агрессии ничего нет. Критика покушается на правильное, очевидное, безусловное. Потому

естественным кажется сопротивляться, освобождать свой круг от подобных выпадов. У третьих, людей вольных и творческих, стандартизация актуализирует отвращение и неприятие. Критика ими поддерживается и не обсуждается. Можно продолжать, называя четвертую, пятую группу, отказывающиеся всерьёз, аналитически рассматривать стандарты, — лишь немногие склонны смотреть на стандартизацию как социальное явление, анализируя собственные этические решения.

Как производятся и развиваются стандарты? Кто и как сопротивляется стандартам и по каким причинам? Как стандарты соотносятся с локальными контекстами, как изменяют социальные взаимодействия? [Moreira, 2016, p. 1408] — ключевые вопросы для начала анализа современных стандартов, последствий от их повсеместной и непроблематичной включенности в нашу повседневность как универсальных рецептов [Lampland, Star, 2009; Busch, 2011] для того, чтобы справиться с её неопределенностью.

Стандартизация — это упорядочивание своего отношения к миру и себе. В ней всегда заключена власть. Ничего не меняет принята она добровольно или по принуждению. Отсюда социология начинается с идентификации и критики этой власти, указанию на неочевидные последствия стандартизации.

Во-первых, стандартизация лишает голоса, склоняет к подчинению, некритическому мировоззрению. Легко переложить ответственность на некоторый объективный стандарт, кажущееся естественным решение, тем более, если оно подтверждено административной или научной властью. Казус подчинения легко обнаруживается иностранцем, человеком не из этого мира или окружения. Но тот, кто погружен в социальный контекст, свой — практически не имеет шансов рассмотреть конвенциональный, потому спорный характер, любой стандартизации.

Например, современный мир, в том числе и Россия, весьма благосклонно, если не восторженно, воспринимает триумфальный рост Международной организации по стандартизации, распространение её влияние на, практически, все без исключения страны [Казанцева, Ткачук, Пильникова, 2016; Михеев, Зейслер, Ёлшина, 2016]. Разработанная в 1987 система стандартизации ISO 9000 сейчас представляется естественной и непроблематичной. Однако следует не забывать базовую гипотезу, лежащую в её основании: должная организация документооборота создает необходимые и достаточные основания для качества выпускаемой продукции. Гипотеза, подтверждаемая во многих исследованиях, подчас даёт сбои. И даже всемогущая на сегодняшний день ИСО, у нас незаметно сместившая на второй план советские ГОСТы, подчас сбивает, приводит к ошибкам и недоразумениям. Например, многие японские компании, по наблюдению Корнелии Шторц, прошли сертификацию ISO-9000 лишь формально, оплачивая услуги по аудиту как маркетинговое продвижение своей продукции, но, по факту, ничего не меняя в управленческих процессах [Storz, 2007; цит. по: Timmermans, Epstein, 2010, p. 82]. Аналогичные тенденции можно обнаружить и в российских компаниях [Версан, 2009, с. 78], но для этого требуется допустить возможность сбоев в стандартизации, усомниться в бессмертной объективности насаждаемого ими порядка.

Во-вторых, стандартизация порождает скрытое сопротивление. Поскольку стандарты всегда претендуют на установление естественного, оптимального порядка, граничащего со здравым смыслом, сомнение в последнем есть противопоставление себя миру, неестественное, социально неодобряемое поведение. Люди склонны молчать, нарушать, уходить от ответа, нежели открыто демонстрировать своё несогласие с представленными нормами. «Каждый волен проверять то, за что платит», — говорит интервьюер [Лосенкова, Галашова, 2016, с. 81]. «А мы вольны выполнять так, как считаем оптимальным, уместным и необходимым», —

хочется продолжить невысказанную вслух мысль. В результате стандартизация описывается одним способом наверху, среди принимающих решения менеджеров, и совершенно другим — среди подчиненных, исполняющих эти решения.

В-третьих, в стандартизации изначально заложена интенция на тотальное объяснение, предсказание и упорядочивание мира. Люди, разрабатывающие стандарты, склонны утопать в деталях, лишая других каких-либо признаков ответственного действия. Вся ответственность определяется исключительно точным, без отклонений исполнением предписанных, заранее составленных операций. На этом был основан тейлоровский научный менеджмент, технократический стиль управления [Адлер, Шпер, 2016, с. 101], в этом истоки неизбывной тяги к речевой стандартизации труда полевого интервьюера. За производственными регламентами, лишаящими последнего человеческих качеств — воли, эмоций, спонтанных проявлений, лежит куда более фундаментальная установка — редукция всей коммуникации до системы обмена машинными кодами [Куракин, 2009, с. 99]. Иными словами, конструируя из интервьюера робота, не отклоняющегося от предписанных кодов, автоматически роботом представляется и респондент, точно попадающий в своих ответах в предписанные системы релевантностей.

Наконец, в-четвертых, стандартизация, как любая форма власти, от предписаний, распоряжений и поручений переходит к надзору и наказанию. Управление отклонениями в большинстве случаев построено на пресечении неуместных, незапланированных действий, основано на достижении строгого соответствия наблюдаемого процесса с инструкторными предписаниями.

Речь здесь не идет об отказе от стандартов и призывам к произволу и анархии. Следует избегать крайних суждений, внимательно и осторожно относиться не только к текущим правилам, но и здравому смыслу, личным убеждениям. Работа по улучшению или поддержанию качества выпускаемой продукции, оказываемой услуги начинается с описания заинтересованных лиц, их мотивации участвовать в стандартизации, понимания основных требований, процедур, процессов, регламентирующих деятельность подлежащих стандартизации субъектов и объектов. Последнее невозможно без критического, рефлексивного отношения к собственным оценкам, представлениям и убеждениям. Стандартизация — не безусловное благо, а система компромиссов, уживаться с которыми можно лишь через последовательную работу с недочетами и ошибками, посредством трезвого наблюдения за последствиями от реализации нормативных предписаний или отклонения от таковых.

В опросах общественного мнения подобный надзор нашел своё отражение в методическом аудите, или процедурах поиска фальсификаций и фабрикаций, допускаемых в полевых работах [Рогозин, Картавцев, Галиева, Вьюговская, 2016]. Какова реальная роль методического аудита в опросной индустрии? Каковы последствия от систематического контроля текущих стандартов качества полевой работы? Зачем социологу изучать фабрикацию? Об этом уже в следующем тексте.

Литература

1. Burns, W. Knowledge and power: Science in world history. New York: Routledge, 2016.
2. Busch, L. Standards: Recipes for reality. Cambridge: MIT Press, 2011.
3. Dear, P. Mysteries of state, mysteries of nature: Authority, knowledge and expertise in the seventeenth century // State of knowledge: The co-production of science and social order / Ed. by S. Jasanoff. New York: Routledge, 2004. P. 206-224.
4. Houtkoop-Steenstra, H. Interaction and the standardized survey interview: The living questionnaire. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.
5. Houtkoop-Steenstra, H. Probing behavior of interviewers in the standardized semi-open research interview // Quality and Quantity.

1996. Vol. 30. No. 2. P. 205-230.

6. Koretz, D. Measuring up: What educational testing really tells us. Cambridge, MA: Harvard University Press, 2008.

7. Lampland, M., Star, S.L. Standards and their stories: How quantifying, classifying, and formalizing practices shape everyday life. New York: Cornell University Press, 2009.

8. Landri, P. Standards and standardization in European politics of education // A European politics of education: Perspectives from sociology, policy studies and politics / Ed. by R. Normand, J.-L. Derouet. New York: Routledge, 2017. P. 13-30.

9. Maynard, D.W., Schaeffer, N.C. Toward a sociology of scientific knowledge: Survey research and ethnomethodology's asymmetric alternatives // Social Studies of Science. Vol. 30. P. 323-370.

10. Moreira, T. De-standardising ageing? Shifting regimes of age measurement // Ageing and Society. 2016. Vol. 36. No. 7. P. 1407-1433.

11. Nissen, M. Standards and standpoints: Why and how standards, and studying them, imply critique // Theory and Psychology. 2016. Vol. 26. No. 2. P. 163-181.

12. Nyroos, L., Sandlund, E. From paper to practice: asking and responding to a standardized question item in performance appraisal interviews // Pragmatics and Society. 2014. Vol. 5. No. 2. P. 165-190.

13. Porter, T. Trust in numbers: Objectivity in science and public life. Princeton, NJ: Princeton University Press, 1995.

14. Rutton, G. Standardization and the myth of neutrality in language history // International Journal of the Sociology of Language. 2016. No. 242. P. 25-58.

15. Storz, C. Compliance with international standards: The EDI-FACT and ISO 9000 standards in Japan // Social Science Japan Journal. 2007. Vol. 10. No. 2. P. 217-241.

16. Suchman, L., Jordan, B. Interactional Troubles in Face-to-Face Survey Interviews // Journal of the American Statistical Association. 1990. Vol. 85. No. 409. P. 232-253.

17. Timmermans, S., Berg, M. The gold standard: The challenge of evidence-based medicine and standardization in health care. Philadelphia, PA: Temple University Press, 2003.

18. Timmermans, S., Epstein, S. A world of standards but not a standard word: Toward a sociology of standards and standardization // Annual Review of Sociology. 2010. Vol. 36. P. 69-89.

19. Адлер, Ю.П., Шпер, В.Л. Кому же учить невыученные уроки? Да и зачем? // Стандарты и качество. 2016. № 8. С. 100-105.

20. Версан, В.Г. Кризис в стандартизации систем менеджмента: причины, пути выхода // Стандарты и качество. 2009. № 3. С. 78-83.

21. Змиевский, В.И. Надо действовать! // Стандарты и качество. 2009. № 7. С. 89-92.

22. Казанцева, Н.К., Ткачук, Г.А., Пильникова, В.Е. Экономическое развитие страны и международные стандарты // Стандарты и качество. 2016. № 7. С. 34-38.

23. Красношлыкова, О.Г., Васильчук, Г.Т. О путях преодоления рассогласований государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования и профессионального стандарта педагога // Профессиональное образование в России и за рубежом. 2017. № 1. С. 47-52.

24. Крылов, А.Н., Кустов, Т.В. Профессиональные стандарты: особенности при работе с профессиональными стандартами // Планирование и обеспечение подготовки кадров для промышленно-экономического комплекса региона. 2015. № 1. С. 178-184.

25. Куракин, Д. Массовые опросы как «эпистемическая машина»: социология в стиле «киберпанк» // Социологическое обозрение. 2009. Т. 8. № 3. С. 92-101.

26. Лосенкова, Н.А., Галашова, Н.Б. Аудиоконтроль полевых работ в телефонных опросах: мнение интервьюеров // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2016. № 5. С. 77-96.

27. Михеев, Д.В., Зейслер, Г., Ёлшина, Л.И. Об активизации работы зеркальных комитетов ИСО в России // Стандарты и качество. 2016. № 9. С. 43-46.

28. Муздыбаев, К. Руководство для интервьюера. Берлин: Изд-во «Директ-Медиа», 2015.

29. Рогозин, Д. На защите интересов социолога // Троицкий вариант. Наука. 2017b. 14 марта. № 5. С. 14.

30. Рогозин, Д.М., Картавцев, В.В., Галиева, Н.И., Вьюговская, Е.В. Методический аудит массового опроса. М.: Издательский дом ДЕЛО, 2016.

31. Садмен, С., Брэдберн, Н. Как правильно задавать вопросы: введение в проектирование опросного инструмента / Пер. с англ. А.В. Виночкиной; Под ред. Д.М. Рогозина. М.: Институт Фонда «Общественное мнение», 2002.

32. Соколов, С. Анализ содержания Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации» // Стандарты и качество. 2016. № 12. С. 14-18.

33. Турчик, А.В. Конверсационный анализ институционального взаимодействия: коммуникативные стратегии участников «прерванного» телефонного интервью // Социология власти. 2013. № 1-2. С. 122-154.

34. Шаронова, С.А. Компетентностный подход и стандарты в образовании: сравнительный анализ стран ЕС и России // Социологические исследования. 2008. № 1. С. 138-145.