

Jolanta Lisek-Michalska*

ZASTOSOWANIE NAGRANIA MAGNETOFONOWEGO I WYWIADU O WYWIADZIE
W ANALIZIE WYWIADU KWESTIONARIUSZOWEGO

I. Wprowadzenie

Krytyka wywiadu kwestionariuszowego jest tak stara, jak jego stosowanie. Szczególnie wśród socjologów polskich, w sytuacji zdecydowanej dominacji tej techniki w praktyce badawczej¹, wywiad kwestionariuszowy wzbudza ciągle emocje. Różne aspekty jego stosowania krytykowane są zresztą na gruncie różnych dyscyplin². Podnoszone są wobec niego również ostre zarzuty o charakterze moralnym³.

* mgr, Instytut Socjologii UŁ.

¹ Np. "...w stosunku do metod obserwacyjnych, eksperymentalnych, metod opartych na materiałach historycznych, dokumentach osobistych, oficjalnych i innych, których wagę teoretycznie się docenia, ale mało z nich korzysta" - fragment z wypowiedzi E. Mokrzyckiego w dyskusji panelowej nt. Użyteczność badań ankietowych w poznaniu społeczeństwa polskiego i przewidywaniu jego zachowań, [w:] Badania ankietowe we współczesnym społeczeństwie polskim, red. G. Gęsińska, L. Kolarzka-Bobińska, J. Wertenstejn-Zuławski, PTS, Warszawa 1987.

² Np.: A. Piotrowski, Z. Bokszanski, Socjologiczne aspekty stosowania wywiadu kwestionariuszowego "Studia Socjologiczne" 1977, z. 1.; P. Kuczyński, Metoda ankietowa w badaniu zachowań. Analiza krytyczna założeń metodologicznych i filozoficznych, "Studia Socjologiczne" 1977, z. 1; przegląd stanowisk krytycznych wobec wywiadu kwestionariuszowego zamieszczony jest w I rozdz. pr. dokt. W. A. Rostockiego, Trudność pytań w wywiadzie kwestionariuszowym. Uwarunkowania, konsekwencje, metody oceny (niepubl.)

³ Np.: E. Neyman-Mascaro, Socjolog i maski [w:] O społeczeństwie i teorii społecznej. Księga poświęcona pamięci St. Ossowskiego. PWN, Warszawa 1985.

Wszystkie analizy krytyczne przyczyniają się do lepszego i bardziej wszechstronnego poznania tej techniki. Niejednokrotnie podważają one wartość badań, w których stosowany jest wywiad kwestionariuszowy, kwestionując w ogóle jego przydatność. Czasem uznaje się jego użyteczność, postulując radykalne przekształcenia samej techniki. Zdecydowani przeciwnicy wywiadu nawożą do jego całkowitego wycofania z praktyki badawczej. Tyle, że taka decyzja pozbawiłaby wielu socjologów podstawowego dla nich narzędzia badawczego.

Rozsądny wydaje się postulat, by stosunek do wywiadu kwestionariuszowego wyrażał się nie tyle - czy nie tylko - w jego akceptacji lub odrzuceniu, ile w uznaniu konieczności jego systematycznego badania. Postawa taka powoli zyskuje akceptację polskich socjologów. Jest to spowodowane m. in. tym, iż na przestrzeni ostatnich lat badacze posługujący się techniką wywiadu kwestionariuszowego zaobserwowali wyraźny wzrost liczby odmów udzielenia wywiadu, a także zwiększenie się liczby odmów odpowiedzi na poszczególne pytania oraz odpowiedzi typu "nie wiem"⁴. Tym samym wciąż powiększa się liczba odpowiedzi nieistotnych, a w konsekwencji również liczba braków informacji. Tendencje te muszą - a przynajmniej powinny - budzić poważny niepokój i skłaniać do bardziej wnikliwej analizy danych kwestionariuszowych, jak i ostrożnego wyprowadzania wniosków. Wzrastająca liczba odpowiedzi nieistotnych zwraca uwagę na zmienność funkcjonowania tej techniki w badaniu socjologicznym w zależności od warunków społecznych, w jakich jest stosowana. Niezależnie od tego rzucającego się w oczy faktu, trzeba pamiętać o innych kontrowersyjnych aspektach wywiadu kwestionariuszowego, które poznać i ocenić można jedynie opierając się na specjalnie zaprojektowanych badaniach metodologicznych.

Nie zajmując pozycji skrajnie krytycznej, trzeba przyznać, że technika wywiadu kwestionariuszowego daleka jest od doskonałości. Cechuje się wieloma słabościami. Wśród nich podstawowe znaczenie ma fakt, że badacz nie ma pełnej kontroli nad przebiegiem procesu zdobywania informacji. Do szczególnie wątpliwych elementów tego procesu należą rzeczywiste zachowania ankierów, które są najczęściej

⁴ K. L u t y ń s k a, Badania kwestionariuszowe w Polsce w latach 80-tych. Analiza odmów wyrażenia zgody na wywiad, [w:] Badania ankietowe we współczesnym społeczeństwie...

słabo znane badaczowi oraz - jeszcze mniej znane - reakcje intelektualne i emocjonalne respondentów na bodziec, jakim jest pytanie, oraz na sytuację wywiadu. Mimo tych niepewności, badacze często formułują wnioski opierając się na materiałach, których w istocie nie są w stanie ocenić. Trzeba przy tym powiedzieć, że metodologiczne analizy faktycznych zachowań ankietera w wywiadzie oraz reakcji psychicznych respondentów są dość rzadkie, również w Polsce.

Celem artykułu jest przedstawienie przykładów zastosowania dwóch zabiegów badawczych umożliwiających analizę wskazanych wyżej "słabych punktów" wywiadu kwestionariuszowego. Wykorzystano w nim opracowania E. Barańskiej⁵ i M. Pawlak⁶.

II. Charakterystyka badań empirycznych

Materiały empiryczne stanowiące podstawę analiz zostały zgromadzone w trakcie badań przeprowadzonych przez Zakład Metod i Technik Badań Społecznych Instytutu Socjologii w Łodzi, pod kierunkiem prof. Jana Lutyńskiego⁷. Szczegółowy opis założeń tych badań oraz ich przebiegu był już wielokrotnie przedstawiany⁸, dlatego też, biorąc pod uwagę cel artykułu, ograniczę się do scharakteryzowania tylko

⁵ E. Barańska, Niektóre aspekty rozumienia pytań kwestionariusza wywiadu socjologicznego na przykładzie pytania o pozycję społeczną (pr. magist. napisana pod kierunkiem prof. J. Lutyńskiego w ZMiTBSIS UŁ; mpis w Bibl. IS UŁ).

⁶ M. Pawlak, Proces komunikowania się w wywiadzie kwestionariuszowym - próba typologizacji (pr. magist. napisana pod kierunkiem dr I. Przybyłowskiej w ZMiTBSIS UŁ; mpis w Bibl. JS UŁ).

⁷ Badania te prowadzono w ramach problemu resortowego R. III.9. 1.1. - Metody weryfikacji i oceny narzędzi w badaniach z wykorzystaniem wywiadu kwestionariuszowego w socjologii.

⁸ Np.: Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. V, red. Z. Gostkowski i J. Lutyński, PAN, Wrocław 1975; pr. dokt.: K. Kistelskiego - Rola ankietera w wywiadzie kwestionariuszowym w socjologii; A. Kubiak - Braki informacji w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego w socjologii; W. A. Rostockiego, Trudność pytań w wywiadzie kwestionariuszowym. Uwarunkowania, konsekwencje, metody oceny, "Acta Universitatis Lodzensis" 1984, Folia sociologica 9, Weryfikacja i opracowanie danych z wywiadu kwestionariuszowego.

2 spośród wielu technik wykorzystanych w tym badaniu: wywiadu kwestionariuszowego i wywiadu o wywiadzie⁹.

1. Wywiad kwestionariuszowy stanowił podstawowe dla tego badania narzędzie zbierania informacji. Kwestionariusz wywiadu składał się z 51 pytań zróżnicowanych tematycznie i formalnie. Naczelną zasadą konstrukcji kwestionariusza było upodobnienie go do typowych kwestionariuszy stosowanych w badaniach empirycznych w Polsce od szeregu lat¹⁰. Przebieg wywiadów (podobnie jak i pozostałych kontaktów ankietera z respondentem, z zastosowaniem innych narzędzi) rejestrowany był na taśmie magnetofonowej.

Wymóg "typowości" dotyczył także cech kwestionariusza istotnych z punktu widzenia ankietera: liczba pytań nie była zbyt duża, między pytaniami zachowano łatwe i czytelne reguły przejść, zobowiązano ankieterów do dokonywania standardowych zapisów odpowiedzi.

Instrukcja dla ankieterów przeprowadzających wywiady kwestionariuszowe również nie odbiegała od przeciętnej - była krótka, zawierała zaledwie 10 dyrektyw ogólnych, odnoszących się w jednakowym stopniu do wszystkich pytań i 9 dyrektyw szczegółowych, dotyczących tylko niektórych pytań. Zachowania ankieterów, w myśl instrukcji, cechowała daleko posunięta standaryzacja - instrukcja wymagała dosłownego odczytania pytania; zezwalała na dwukrotne jego powtórzenie w niezmienionej formie w przypadku reakcji respondenta wskazujących na kłopoty interpretacyjne przewidziane w instrukcji; zabraniała ankieterowi dokonywania jakichkolwiek interpretacji znaczenia pojęć i terminów występujących w pytaniach; w przypadku pytań otwartych zalecała sondowanie w celu uzyskania szczegółowych odpowiedzi, ale bez sugestii i przykładów, jedynie przez zadanie pytań dodatkowych w rodzaju "Co Pan może jeszcze na ten temat powiedzieć?" W myśl zasady "typowości" ankieterów poddano standardowemu szkoleniu w wymiarze 3 godzin.

Na uwagę zasługują jednak elementy sytuacji wywiadu, które od-

⁹ Por. I. P r z y b y ł o w s k a, Wywiad o wywiadzie jako metoda otrzymywania informacji o reakcji wewnętrznej respondenta na pytanie kwestionariusza, [w:] Analizy i próby..., t. V.

¹⁰ W zał. 3 Aneksu pr. dokt. Rostockiego zamieszczony jest wykaz badań, w których pojawiły się poszczególne pytania wykorzystane w skonstruowanym tu kwestionariuszu.

biegają od przeciętnych, empirycznych wywiadów kwestionariuszowych. Przede wszystkim przebieg wywiadu był nagrywany na taśmę magnetofonową (po uzyskaniu zgody respondenta). Ponadto obecny był drugi ankieter, tzw. specjalista, którego zadaniem było przeprowadzić wywiad o wywiadzie po zakończeniu wywiadu kwestionariuszowego. Tak więc przebieg wywiadu był dokumentowany za pomocą zapisu w kwestionariuszu i na taśmie magnetofonowej oraz śledzony przez osobę trzecią - ankietera-specjalistę.

2. Druga z zastosowanych, technik - wywiad o wywiadzie - oparta była na założeniach modelu reakcji psychicznych respondenta na pytanie kwestionariusza, obejmującego odbiór i rozumienie pytania, sposób dochodzenia do odpowiedzi oraz jej werbalizację w wywiadzie. Celem wywiadu o wywiadzie, który z metodologicznego punktu widzenia był wywiadem swobodnym ze standaryzowaną listą poszukiwanych informacji¹¹, było więc ustalenie, jak respondent rozumie pytanie, na jakiej podstawie formułuje stanowisko w kwestii, której ono dotyczy, oraz czy stanowisko to w nie zmienionej postaci werbalizuje ankieterowi. Przebieg wywiadu o wywiadzie był rejestrowany na taśmie magnetofonowej, a uzyskane w nim informacje wykorzystywane były do oceny wiarygodności odpowiedzi respondentów¹². Dodać należy, że ankieterzy-specjaliści przeprowadzający wywiady o wywiadzie zostali bardzo starannie dobrani i intensywnie przeszkoleni.

Badaniami objęte zostały 2 grupy respondentów zróżnicowane pod względem poziomu wykształcenia i typu zatrudnienia. Jedną z tych grup składała się z młodych robotników o wykształceniu podstawowym i zasadniczym zawodowym, zatrudnionych w przedsiębiorstwie budowlanym i mieszkających w hotelu robotniczym (150 osób). Drugą grupę - pięćdziesięcioosobową - stanowili asystenci Politechniki Łódzkiej i Uniwersytetu Łódzkiego, również mieszkający w hotelu. Dobór

¹¹ I. P r z y b y ł o w s k a, Wywiad swobodny ze standaryzowaną listą poszukiwanych informacji i możliwości jego zastosowania w badaniach socjologicznych, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. XXX.

¹² Jeżeli przebieg reakcji psychicznych respondenta na pytanie kwestionariuszowe był zgodny z modelem, to zakładało się, że odpowiedź jego jest prawidłowa, a uzyskana informacja z całą pewnością prawdziwa. Jeżeli odpowiedź była nieprawidłowa, to uzyskana informacja mogła być trafna tylko przypadkowo, co nie może nigdy obejmować zbyt dużej liczby przypadków.

tak kontrastowych ze względu na poziom wykształcenia, a jednocześnie tak zbliżonych ze względu na inne cechy (np. wiek, miejsce zamieszkania) kategorii respondentów był podyktowany celami badań¹³.

Bogata i zróżnicowana dokumentacja (nagrania, zapisy), zgromadzona w wyniku przeprowadzenia z respondentami obu grup wywiadu kwestionariuszowego i wywiadu o wywiadzie, pozwala na ustosunkowanie się do tych aspektów wywiadu kwestionariuszowego, które wzbudzają tak wiele wątpliwości, tzn. rzeczywistych zachowań ankietera¹⁴ w trakcie przeprowadzania wywiadu i procesów psychicznych i emocjonalnych prowadzących do udzielenia przez respondenta odpowiedzi na pytanie kwestionariusza.

III. Analiza zachowań ankietera w wywiadzie kwestionariuszowym na podstawie nagrania magnetofonowego

1. Założenia analizy

W podręcznikach znaleźć można szereg dyrektyw dotyczących zachowań ankietera w wywiadzie kwestionariuszowym, zachowań, które mają się przyczynić do uzyskania odpowiedzi istotnej, poszukiwanej przez badacza i przydatnej do rozwiązania problemu badawczego. Jednocześnie zachowania ankietera, mające faktycznie miejsce w wywiadzie, wykraczają zawsze w większym bądź mniejszym zakresie poza zalecenia instrukcji. Ponadto stanowią one jedno z najmniej poznanych

¹³ M. in. chodziło o stwierdzenie na drodze empirycznej, czy standaryzowane techniki kwestionariuszowe można stosować w odniesieniu do ludzi o różnym poziomie intelektualnym, wykształceniu, zawodzie, doświadczeniach życiowych, możliwościach artykulacyjnych itp. " ...Wielokrotnie wrażliwi analitycy surveyu zwracali uwagę na to, że kwestionariusz, ze względu na swoje konstruktywne cechy, przede wszystkim nadaje się do badania ludzi z wykształceniem formalnym wyższym niż zasadnicze zawodowe", R o s t o c k i, Trudności..., F. soc. 9, s. 99-100.

¹⁴ Analizę zachowań ankieterów w wywiadzie kwestionariuszowym z uwzględnieniem popełnianych błędów przeprowadził K. K i s t e l s k i Rola ankietera w wywiadzie kwestionariuszowym w socjologii, "Acta Universitatis Lodzensis" 1985. Folia sociologica 11.

i najtrudniej dostępnych badaczowi ogniów procesu komunikowania się w wywiadzie kwestionariuszowym.

Celem prezentowanej niżej analizy jest zbadanie i wskazanie konsekwencji rzeczywistych zachowań ankietera dla przebiegu procesu wymiany przekazów i efektu tej interakcji w postaci uzyskania bądź nieuzyskania poszukiwanej informacji. Wiedza o rzeczywistych zachowaniach ankieterskich w trakcie wywiadu może mieć praktyczne znaczenie dla badaczy. Może m. in. umożliwić im takie "modelowanie" roli ankietera w wywiadzie, które doprowadzi do zmniejszenia liczby odpowiedzi nieistotnych i wyeliminowania z materiału empirycznego przynajmniej niektórych braków danych. Analiza taka może być przeprowadzona wyłącznie na podstawie zapisu magnetofonowego, gdyż wypełniony kwestionariusz wywiadu nie oddaje złożoności i dynamiki procesu komunikowania. Dopiero dysponując nagraniem, można śledzić wszystkie aspekty interwencji z uwzględnieniem wartości ostatecznego efektu - odpowiedzi respondenta - oraz szukać prawidłowości zachowań ankietera i analizować ich znaczenie dla przebiegu komunikowania się.

Odpowiedź nieistotna rozumiana jest jako taka reakcja respondenta na pytanie kwestionariusza, która nie przynosi jednostkowej informacji poszukiwanej. Wśród odpowiedzi nieistotnych wyróżnia się i takie, które wskazują na niedostosowanie pytania, tzn. ujawniają, że w przypadku danej jednostki nie istnieje przedmiot badania (brak opinii lub fakt poszukiwany nie wystąpił) i których pojawienie się jest korzystne dla badacza¹⁵.

Zakładając związek między zachowaniem ankietera w wywiadzie a wartością odpowiedzi respondenta (istotna - nieistotna), trzeba mieć na uwadze, że ta wartość zależy od całego zespołu czynników, na który składają się cechy pytania (drażliwość, trudność, cechy formalne, przedmiot poszukiwanej informacji), cechy respondentów, czynniki sytuacyjne wywiadu i inne. Zachowania ankieterskie są więc tylko jednym z wielu elementów wpływających na jakość uzyskiwanych danych, ale elementem, którego znaczenie ze względu na specyfikę roli ankietera trudno przecenić.

¹⁵ Por.: J. L u t y ń s k i, Analiza procesu otrzymywania informacji w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego, [w:] Analizy i próby..., t. IV, [Wrocław 1972].

Ankieter jest bowiem jedynym członkiem ekipy badawczej, którego styczność z respondentem ma charakter bezpośredni. Dzięki temu może on kierować przebiegiem wywiadu zgodnie z oczekiwaniami badacza, ma możliwość reagowania na zmieniającą się sytuację wywiadu i tym samym od jego działania w znacznym stopniu zależy wartość uzyskanej odpowiedzi. W konsekwencji niektórych zachowań ankietera ulega zmianie negatywny efekt wymiany przekazów i uzyskuje się odpowiedź istotną.

Dla celów tej analizy przydatne jest wprowadzenie terminu "proces komunikowania się w jednej sprawie", rozumianego za J. Lutyńskim¹⁶ jako wymiana przekazów z udziałem jednego respondenta, prowadząca zwykle do uzyskania jednej informacji przez jedno pytanie w kwestionariuszu.

Analizie poddano wyłącznie zachowania werbalne partnerów interakcji i rozpatrywano je z uwzględnieniem podziału na warstwę informacyjną i pozainformacyjną¹⁷. Do pierwszej warstwy należą te działania ankietera i respondenta, które w sposób bezpośredni przyczyniają się do uzyskania informacji poszukiwanej przez badacza. Warstwę pozainformacyjną stanowią zachowania nie przewidziane instrukcją ankieterską, często nie kontrolowane przez ankietera i tym bardziej przez badacza; zachowania te jednocześnie nie przyczyniają się do uzyskania poszukiwanych informacji. Ze względu na niewielką liczbę tego typu zachowań zostały one wyłączone z późniejszego opracowania¹⁸.

Opracowaniu poddano 96 wywiadów: 40 z asystentami i 56 z robotnikami oraz po 20 pytań z każdego kwestionariusza: 14 pytań zamkniętych i 6 pytań otwartych. Daje to łącznie 1920 jednostkowych aktów komunikowania się w jednej sprawie. W celu odtworzenia i usystema-

¹⁶ Ibidem.

¹⁷ Warstwa pozainformacyjna była przedmiotem wielu opracowań, np. R. L. Kahn, Ch. Cannel, [w:] *The Dynamics of Interviewing* John Wiley and sons, New York 1957, s. 180-197, zaproponowali następującą systematyzację czynników składających się na warstwę pozainformacyjną: 1) czynniki społeczno-demograficzne (background factors); 2) czynniki psychologiczne (psychological factors); 3) czynniki zachowaniowe (behavior factors).

¹⁸ W 98% pochodzą z otoczenia (hałas z ulicy, grające radio) oraz od osób trzecich (żona, dzieci i in.) obecnych przy wywiadach.

tyzowania pełnego przebiegu jednostkowych procesów komunikowania się wszystkie zachowania werbalne ankietera i respondenta zostały przyporządkowane następującym ogólnym "klasom reakcji"¹⁹:

- 1) zadawanie pytania przez ankietera,
- 2) działania dodatkowe ankietera,
- 3) oddzielanie odpowiedzi przez respondenta.

Zadawanie pytania przez ankietera obejmuje tylko pierwsze odczytanie pytania. Różnice w postępowaniu ankietera dotyczyć mogą przestrzegania przez niego dyrektyw instrukcji ankieterskiej określających zasadność zadania danego pytania (czy powinno być odczytane poszczególnym respondentom), formy i porządku, w jakim powinno zostać przedstawione respondentowi²⁰.

Terminem "działania dodatkowe ankietera" objęto następujące typy zachowań ankieterskich:

a) powtórzenie pytania (raz i więcej razy) zgodnie z jego brzmieniem w kwestionariuszu lub w postaci przeformułowanej;

b) sondowanie za pomocą pytań lub wypowiedzi dodatkowych spoza kwestionariusza, np. "Czy to już wszystko?...", "Czy mógłby P. wyjaśnić...?"; celem tych działań jest wyjaśnienie lub rozszerzenie odpowiedzi respondenta;

c) oddziaływanie na respondenta za pomocą takich zachowań dodatkowych, które następują po (lub w trakcie) wypowiedzi respondenta i mają na celu stymulowanie go do udzielenia odpowiedzi istotnej (wypowiedzi takie mogą jednak wpływać na zniekształcenie odpowiedzi respondenta). Dla potrzeb analizy uwzględniono 3 rodzaje takich zachowań:

- zachowania akceptujące²¹ (zachęcające do dalszej wypowiedzi, wskazujące, że ankieter jest zainteresowany odpowiedzią respondenta, rozumie ją lub akceptuje, np. poprzez uwagi typu: "aha", "w po-

¹⁹ Określenie "klasy reakcji" jest nieprecyzyjne; zastosowano je z powodu trudności ze znalezieniem lepszego terminu.

²⁰ Przy zadawaniu pytania ankieter może popełnić szereg błędów będących odstępstwem od instrukcji, np. zadanie pytania respondentowi, któremu nie powinno zostać zadane, przeformułowanie treści pytania, zmiana kolejności pytań, nieprawidłowe odczytanie możliwych odpowiedzi i in.

²¹ W cytowanej pracy K. K i s t e l s k i e g o, (Rola ankietera...) ten typ zachowań objęty jest nazwą "wzmocnienia". Autor przedstawia na s. 65 i n. efekty stosowania wzmocnień.

rzędu", "rozumiem"²²; włączono tu także potwierdzenie przez ankietera sposobu, w jakim respondent zrozumiał pytanie, to znaczy takie sytuacje, kiedy respondent po usłyszeniu pytania werbalizuje jego własną wersję, przeformułuje je, natomiast ankieter akceptuje tę wersję - "tak", "zgadza się");

- wzmocnienia (zachowania mające na celu nakłonienie respondenta do zwiększenia wysiłku wkładanego w odpowiedź, gdy ankieter uznaje ją za nieistotną; należą tu zwroty typu: "Proszę się zastanowić", "Niech P. spróbuje sobie przypomnieć..." itp.);

- zachowania grzecznościowe, nie mające bezpośredniego związku z warstwą informacyjną wywiadu, wyłączone z dalszego opracowania.

Zachowania określone jako udzielanie odpowiedzi przez respondenta są jedynym typem reakcji oczekiwanej od tego partnera interogacji. Odpowiedzi te ze względu na ich wartość informacyjną dla badacza mają charakter istotnych bądź nieistotnych.

Przyjętą w tym badaniu jednostką analizy jest proces komunikowania się w wywiadzie w związku z jednym pytaniem kwestionariusza, tzn. wszystkie reakcje werbalne ankietera i respondenta, które zachodzą od momentu rozpoczęcia pierwszego czytania pytania (zadania pytania) przez ankietera, do momentu rozpoczęcia przez niego czytania następnego. Reakcja respondenta zachodzi w odpowiedzi na początkowy bodziec, tj. na zadanie pytania. Rodzaj tej reakcji może stać się bodźcem do tego, aby ankieter zastosował któryś z typów działania dodatkowego (lub kilka różnych zachowań dodatkowych jednocześnie). Następną reakcją respondenta może być skutkiem zastosowania przez ankietera tych bodźców dodatkowych (lub tylko któregoś z nich). Z kolei odpowiedź respondenta może wywołać ponownie zachowania dodatkowe ankietera, analogicznie jak w sytuacji poprzedniej, aż do momentu, kiedy ankieter rozpocznie odczytywanie następnego pytania. Ponadto każdemu z etapów tego procesu mogą towarzyszyć zachowania określone jako nie mające bezpośredniego związku z informacyjną warstwą wywiadu, które nie są uwzględnione w dalszych rozważaniach.

Każda jednostka analizy została opracowana i przedstawiona schematycznie z uwzględnieniem opisanych wyżej "klas reakcji". Następ-

²² Typowym przykładem tego typu zachowań w sferze niewerbalnej jest potakiwanie, kiwanie głową.

nie dokonano przyporządkowania każdej jednostki ze względu na rodzaje i kolejność występujących w procesie komunikowania się zachowań werbalnych ankietera i respondenta - jednemu spośród skonstruowanych typowych przebiegów wymiany przekazów²³. Odtworzony w sposób schematyczny każdy jednostkowy przebieg komunikowania się w jednej sprawie uwzględnia wartość informacyjną kolejnych wypowiedzi respondenta (istotna - nieistotna) oraz sposób zachowania ankietera.

Taki sposób opracowania pozwala ustalić częstotliwość stosowania przez ankieterów poszczególnych typów bodźców, w zależności od rodzaju pytania kwestionariuszowego i od wartości informacyjnej uzyskanej odpowiedzi. Umożliwia też określenie wpływu tych bodźców na przebieg całej wymiany przekazów z uwzględnieniem efektu (odpowiedź istotna - odpowiedź nieistotna) kończącego proces komunikowania się w danej sprawie.

2. Częstość stosowania przez ankietera poszczególnych typów zachowań dodatkowych

Jednym z podstawowych celów analizy było ustalenie częstości stosowania przez ankieterów poszczególnych rodzajów działań dodatkowych po tych odpowiedziach respondentów, które ankieterzy uznali za niezadowolające (nie zawsze były to odpowiedzi nieistotne). Zachowania ankietera pełnią znaczącą rolę w procesie wymiany przekazów zmierzającym do uzyskania informacji istotnej dla badacza; ankieter ma możliwość modyfikowania przebiegu procesu w kierunku zgodnym z oczekiwaniami badacza. Po dokonaniu obliczeń okazało się, że najczęściej występującą reakcją ankietera w takich sytuacjach jest stosowanie sondażu. Ankieterzy wykorzystali go łącznie 260 razy. W następnej kolejności pojawiły się:

- powtórzenie pytania - 192 razy,

²³ Opierając się na materiale empirycznym, zbudowano 18 podstawowych przebiegów procesów komunikowania się w wywiadzie. Łącznie z wprowadzonymi modyfikacjami uzyskano 34 typowe przebiegi tych procesów. Opis schematyczny wyglądał następująco, np.: I: pytanie → odpowiedź istotna, II: pytanie → odpowiedź nieistotna, III: pytanie → odpowiedź nieistotna → działanie dodatkowe A → odpowiedź istot-

- zachowania akceptujące - 107 razy,
- wzmocnienia - 47 razy.

Najmniej liczne okazały się takie przypadki, w których ankieter zastosował bodziec kilkuelementarny: wzmocnienie plus sondaż (lub powtórzenie pytania), względnie wszystkie te trzy działania razem. Ankieterzy postąpili w ten sposób łącznie 33 razy.

3. Skuteczność działań dodatkowych

Na podstawie uzyskanych danych liczbowych możliwa jest ocena skuteczności poszczególnych typów działań dodatkowych w wywoływaniu odpowiedzi istotnych, gdy poprzednia odpowiedź respondenta była nieistotna. Skuteczność danego działania dodatkowego rozumiana jest jako udział procentowy działań danego typu, po których uzyskano odpowiedź istotną, w ogólnej liczbie tego typu działań dodatkowych, zastosowanych przez ankietera po udzieleniu przez respondenta odpowiedzi nieistotnej.

Sposób obliczania skuteczności danego działania dodatkowego (na przykładzie sondażu) jest następujący: ogólna liczba przypadków, w których po odpowiedzi nieistotnej ankieter zastosował sondaż wynosi 130; liczba przypadków, w których po dokonaniu sondowania pojawiła się odpowiedź istotna wynosi 103; skuteczność sondażu: $\frac{103}{130} \times 100 = 79,2\%$. Oznacza to, że w wyniku zastosowania pytania sondującego po odpowiedzi nieistotnej w 79,2% przypadków uzyskuje się odpowiedź istotną. W ten sposób obliczona skuteczność poszczególnych typów działań dodatkowych wynosi:

- powtórzenie pytania - 68,2%,
- sondaż - 79,2%,
- zachowania akceptujące - 82,5%,
- wzmocnienia - 27,7%,
- bodziec kilkuelementowy

(wzmocnienie + sondaż; wzmocnienie + powtórzenie pytania) - 69,6%,

Jak wynika z powyższego zestawienia, najmniejszą skutecznością odznaczają się zachowania wzmacniające. Okazuje się, że motywowanie

na R. IV: pytanie → odpowiedź istotna → działanie dodatkowe A → odpowiedź nieistotna R., itd.

respondenta do udzielenia odpowiedzi, czy też do jej uzupełnienia za pomocą dodatkowych zwrotów typu: "proszę bardzo" "niech P. spróbuje" itp. nie przynosi pozytywnego rezultatu, chyba że występuje łącznie z pytaniami sondującymi. Nasuwa się przypuszczenie, że takie "nagabywanie" może być wręcz denerwujące dla respondenta w sytuacji, gdy np. pytanie jest dla niego niejasne lub gdy wydaje mu się, że wyczerpał już odpowiedź. Natomiast zachowania akceptujące - np. upewnianie respondenta, że jest rozumiany, że "mówi dobrze", że jest słuchany z uwagą (nawet, gdy mówi nie na temat), że ankieter angażuje się w jego wypowiedź poprzez zwroty typu: "dobrze", "rozumiem" itp. - daleko bardziej wpływają na motywację respondenta i owocują odpowiedzią istotną. Jak wynika z przeprowadzonej analizy, nawet wtedy, gdy respondent z trudem werbalizuje swoją odpowiedź, akceptujące zachowanie ankietera wpływa na respondenta mobilizującą i w wielu przypadkach prowadzi do uzyskania odpowiedzi istotnej. Natomiast w sytuacjach, gdy odpowiedź respondenta jest częściowa, ankieter poprzez pewne zwroty dające do zrozumienia, że nie uważa jej jeszcze za zakończoną, dopinguje respondenta do kontynuowania wypowiedzi, poszerzania jej, wyjaśniania.

Niejednokrotnie "zmasowane" działania dodatkowe ankietera wywierają bardzo silny nacisk na respondenta i wymuszają na nim odpowiedź. Wymuszenie takie - choć prowadzi do odpowiedzi istotnej - nie zawsze jest wartościowe dla badacza z punktu widzenia prawdziwości wypowiedzi respondenta.

4. Rodzaj pytania kwestionariuszowego a skuteczność działań dodatkowych

Analiza materiału nagraniowego pozwoliła również na zaobserwowanie, że w zależności od cech formalnych pytania kwestionariuszowego rozpoczynającego wymianę przekazów (otwarte - zamknięte) różni się skuteczność poszczególnych rodzajów działań dodatkowych stosowanych przez ankietera w procesie komunikowania się w jednej sprawie w wywiadzie (tab. 1).

Generalnie stwierdzić można, że wyższą skutecznością odznaczają się działania dodatkowe ankietera wówczas, gdy komunikowanie się w jednej sprawie zapoczątkowane jest przez pytanie zamknięte, niż w

T a b e l a 1

Typ pytania kwestionariuszowego
a skuteczność działań dodatkowych

Rodzaj działania dodatkowego	Skuteczność działań dodatkowych (w %)	
	pytania zamknięte	pytania otwarte
1. powtórzenie pytania	78,4	47,6
2. sondaż	79,6	77,8
3. zachowanie akceptujące	87,3	69,6
4. wzmocnienie	35,4	21,0
5. działanie kilkuelementowe	58,3	76,2

Źródło: E. Barańska, Niektóre aspekty rozumienia pytań kwestionariusza wywiadu socjologicznego na przykładzie pytania o pozycję społeczną (pr. magist., mpis w Bibl. Inst. Socjologii UŁ).

przypadku otwartego pytania kwestionariuszowego. Bez względu na typ pytania kwestionariuszowego najmniej skuteczne okazały się wzmocnienia. Niezależnie od formalnych cech pytania kwestionariuszowego wysoka skuteczność cechuje sondaż.

W przypadku pytań zamkniętych najbardziej skuteczne okazały się zachowania akceptujące, a w dalszej kolejności: sondaż i powtórzenie pytania oraz działania kilkuelementowe.

Z kolei dla otwartych pytań kwestionariuszowych najbardziej skuteczne były: sondaż i działanie kilkuelementowe oraz zachowania akceptujące. Na uwagę zasługuje fakt, iż w przypadku tego typu pytań bardzo niska jest skuteczność powtórzenia przez ankietera pytania w jego nie zmienionej wersji kwestionariuszowej.

5. Skuteczność działań dodatkowych a poziom wykształcenia i rodzaj zatrudnienia respondentów

Analiza przebiegu jednostkowych procesów komunikowania się w grupach wyróżnionych ze względu na poziom wykształcenia i typ pracy (robotnicy - asystenci) pozwala dokonać pewnych spostrzeżeń odnoszących się do skuteczności różnych zachowań ankierskich (tab. 2).

T a b e l a 2

Rodzaj działania dodatkowego a jego skuteczność
w zależności od poziomu wykształcenia
i rodzaju zatrudnienia respondenta

Rodzaj działania dodatkowego	Skuteczność działań dodatkowych (w %)	
	robotnicy	asystenci
1. powtórzenie pytania	60,6	77,2
2. sondaż	76,9	82,7
3. zachowania akceptujące	73,7	97,0
4. wzmocnienie	24,1	42,8
5. działanie kilkuelementowe	66,7	73,3

Ź r ó d ł o: Jak w tab. 1.

Wyniki z tab. 2 prowadzą do podstawowego wniosku, że skuteczność dodatkowych działań ankieterów jest wyższa w odniesieniu do respondentów-asystentów niż do respondentów-robotników. W przypadku asystentów znacznie częściej niż w przypadku robotników ankieterzy uzyskiwali odpowiedzi istotne po zastosowaniu dodatkowych zabiegów. Jedynie wzmocnienia okazały się mało przydatne dla obu kategorii respondentów.

W grupie robotników najlepsze efekty uzyskiwano na skutek zadawania pytań sondujących (czyli takich pytań lub wypowiedzi dodatkowych spoza kwestionariusza, które mają na celu uzyskanie wyjaśnienia lub rozszerzenia odpowiedzi respondenta) oraz zachowań akceptujących. Mniejszą skutecznością cechowały się działania wieloelementowe oraz powtórzenia pytania w jego wersji kwestionariuszowej.

W przypadku respondentów-asystentów na szczególną uwagę zasługuje wysoki wskaźnik procentowy skuteczności zachowań akceptujących. Prawdopodobnie odpowiedzi tej kategorii respondentów częściej zadowalały ankieterów, co potwierdzali oni reagując na nie w sposób aprobujący, a to z kolei skłaniało respondentów do uzupełniania, poszerzania wypowiedzi; w efekcie takiego przebiegu procesu komunikowania odpowiedź istotna pojawiła się aż w 97% przypadków. Dla tej grupy mniej skuteczne okazały się: sondaż, dalej - powtórzenie pytania oraz działania wieloelementowe.

IV. Niektóre aspekty rozumienia pytań
kwestionariusza wywiadu socjologicznego
na przykładzie pytania o pozycję społeczną

1. Założenia analizy

Druga z przedstawionych tu analiz także dotyczy procesu komunikowania się w wywiadzie kwestionariuszowym, ale skupia się na zupełnie innym jego aspekcie, mianowicie na psychicznych reakcjach respondentów, które zachodzą w trakcie udzielania odpowiedzi na pytania kwestionariusza. Do analizy tego zagadnienia został wykorzystany materiał nagraniowy zgromadzony w efekcie przeprowadzenia z respondentami wywiadu o wywiadzie. Przypomnę, że wywiad o wywiadzie²⁴ to rozmowa z respondentem mająca na celu zdobycie informacji na temat reakcji psychicznej respondenta na konkretne pytanie zadane mu w wywiadzie kwestionariuszowym. Rozmowa ta obejmowała następujące kwestie: odbiór i rozumienie pytania kwestionariuszowego, sposób dojścia do odpowiedzi na to pytanie oraz jej werbalizacja. Informacje z wywiadu o wywiadzie wykorzystano dla oceny wiarygodności odpowiedzi respondenta na dane pytanie kwestionariusza. Posłużono się kategorią "odpowiedź trafna". W myśl przyjętych założeń trafne są te odpowiedzi, które - jak to sprawdzono w wywiadzie o wywiadzie - są efektem tzw. prawidłowej reakcji psychicznej respondenta. Prawidłowe reakcje to te, które przebiegały zgodnie z przyjętym modelem. Istniała zatem konieczność zbudowania dla objętych analizą pytań kwestionariuszowych takich normatywno-opisowych modeli reakcji psychicznych, co w opisywanych badaniach uczyniono. Jednym z elementów tych modeli były definicje kluczowych terminów występujących w pytaniach kwestionariuszowych przyjęte przez badacza, który zakładał, iż respondenci będą się nimi posługiwać w przyjętym przez niego znaczeniu. Niespełnienie tego warunku było m. in. podstawą dla kwestionowania trafności odpowiedzi.

²⁴ Por.: P r z y b y ł o w s k a, Wywiad o wywiadzie...

Analiza przedstawiona niżej dotyczy tego elementu modelu reakcji psychicznych respondenta, jakim jest rozumienie pytania i przeprowadzona została w odniesieniu do pytania o pozycję społeczną. Pytanie to w kwestionariuszu miało następującą postać:

Czy uważa P., że ogólna pozycja P. w społeczeństwie polskim w porównaniu z pozycją innych ludzi jest:

- 1) bardzo wysoka
- 2) wysoka
- 3) trochę wyższa niż średnia
- 4) średnia
- 5) trochę niższa niż średnia
- 6) niska
- 7) bardzo niska
- 8) 25

W opracowaniu wykorzystano także rozkład odpowiedzi na następane pytanie kwestionariusza, które brzmiało: "Dlaczego uważa P., że P. ogólna pozycja w społeczeństwie polskim jest... (tu ankieter odczytywał treść punktu kafeterii wybranego przez respondenta w odpowiedzi na poprzednie pytanie)?"

Jak już zostało wspomniane wcześniej, zasadą konstrukcji kwestionariusza wywiadu w tym badaniu było jego maksymalne upodobnienie do kwestionariuszy stosowanych powszechnie w badaniach empirycznych. Zamieszczenie w kwestionariuszu pytania o pozycję społeczną również wiązało się ze wskazanym wyżej celem, bowiem pytanie to jest wykorzystywane często w tej lub podobnej formie przez rozmaitych badaczy²⁶. Powszechności stosowania terminu "pozycja społeczna" towarzyszy niestety jego wieloznaczność. Zwraca na to uwagę np. W. Derczyński²⁷. Wymienia on kilka sposobów posługiwania się tym terminem w literaturze socjologicznej. Niektórzy badacze używają tego pojęcia dla oznaczenia miejsca w systemie stosunków społecznych, określonego przez takie cechy jednostki, jak: wysokość dochodu, zawód,

²⁵ Np. w kwestionariuszu wywiadu W. Wesołowskiego "Struktura mieszkańców Łodzi z 1976 r."; w 1961 r. pytanie to zamieścił S. Nowak w kwestionariuszu do badań nad psychologicznymi aspektami struktury i ruchliwości społecznej - por. "Studia Socjologiczne" 1966, z. 2.

²⁶ W. Derczyński, Analiza pojęcia pozycji społecznej. "Studia Socjologiczne" 1967, z. 2.

²⁷ A. Sarapata, Studia nad uwarstwieniem i ruchliwością społeczną w Polsce, KiW Warszawa 1965.

poziom i rodzaj wykształcenia; inni definiują pozycję społeczną jako kompleks praw i obowiązków jednostki; jeszcze inni kładą tu szczególny nacisk na hierarchiczne zróżnicowanie jednostek zajmujących określone pozycje w społeczeństwie. Mając na uwadze tak istotne rozbieżności znaczeniowe tego terminu wśród badaczy reprezentujących jedną dziedzinę nauki, zrozumiałe staje się podejrzenie, że jeszcze większe różnice zaistnieć mogą wśród respondentów. Potwierdza to przypuszczenie np. A. Sapały, pisząc iż "termin «pozycja społeczna» podobnie wieloznaczny jest także dla badanych respondentów, którzy utożsamiają pozycję społeczną z określeniami «prestż społeczny», «poważanie społeczne», «poszanowanie społeczne»²⁸". Tenże autor sugeruje również, że posługiwanie się w badaniach empirycznych pytaniem o pozycję społeczną nasuwa poważne wątpliwości: "Termin «pozycja społeczna», który zajmuje poczesne miejsce w słowniku socjologicznym, nie jest jednakże terminem obiegowym we wszystkich środowiskach polskiego społeczeństwa. Na fakt ten zwracam uwagę dlatego, że otrząskani z pewnymi terminami, skłonni jesteśmy (my socjologowie) do posługiwania się nimi również w badaniach empirycznych, stosując zaś w nadmiarze zdalnie sterowane ankiety, możemy otrzymać wyniki dalekie od prawdy. Nie znaczy to, że z tego powodu należy rezygnować z badań nad pozycją społeczną, oceną własnej pozycji przez badanych"²⁹.

Na podstawie odpowiedzi uzyskiwanych na pytanie o ocenę własnej pozycji społecznej dokonuje się uogólnień dotyczących m. in. świadomości hierarchicznego zróżnicowania społeczeństwa i czynników, które powodują, że ludzie tak czy inaczej widzą swoją pozycję na tle struktury społecznej. Stosując to pytanie, niewielu badaczy zdaje sobie sprawę z tego, że prawomocność tego typu wniosków bywa problematyczna. Z tego powodu niezwykle rzadko w standardowych badaniach empirycznych badacze podejmują trud ustalenia wiarygodności informacji uzyskanych w wywiadach kwestionariuszowych.

W badaniach prowadzonych wiele lat temu przez S. Nowaka instrukcja ankietarska nie precyzowała ani treści pojęcia "pozycja spo-

²⁸ Socjologia zawodów, red. A. Sapały, KiW Warszawa 1965, rozdz. Zawód jako wyznacznik miejsca w społeczeństwie.

²⁹ S. Nowak, Psychologiczne aspekty przemian struktury społecznej i ruchliwości społecznej, "Studia Socjologiczne" 1966, z. 2.

łączna", ani aspektów społecznego uwarstwienia, na jakie ankieterzy powinni zwrócić uwagę respondentów. Przeciwnie, autor zalecał ograniczyć do minimum jakiegokolwiek sugestie co do treści pytania, zdając się całkowicie na "stratyfikacyjną intuicję" badanych. "Celem tego pytania było uchwycenie czegoś w rodzaju poczucia ogólnie syntetycznie ujętej pozycji społecznej, różnie przez różne osoby pojmowanej, a tym samym wyznaczanej przez różne czynniki"³⁰. Przyjęcie takiego założenia, pozostawiającego respondentom w zasadzie pełną dowolność w rozumieniu "pozycji społecznej", jest sprzeczne z postulatami S. Nowaka zawartymi w innej jego pracy, gdzie wypowiedzi badanego traktowane są jako rezultat pewnego łańcucha komunikacyjnego, złożonego z 4 członów: (1) rzeczywistości, jakiej dotyczy komunikat; (2) treści przekonania o tej rzeczywistości u autora komunikatu; (3) brzmienia komunikatu w ustach "nadawcy" i (4) sposobu jego odebrania przez "odbiorcę"³¹. Przy takiej koncepcji, dla prawidłowości wnioskowania o zjawiskach społecznych na podstawie ludzkich wypowiedzi konieczne jest, aby "wypowiedź usłyszana i rozumiana przez słuchającego i «odebrana» przezeń była zgodna co do treści z wypowiedzią mówiącego i aby wypowiedź była poprawnie rozumiana"³². Z tezy tej wynika konieczność jednolitego (przynajmniej w pewnych granicach) rozumienia przez badacza i badanego podstawowych pojęć występujących w pytaniach. Mimo to, w przypadku pytania o ocenę własnej pozycji społecznej S. Nowak świadomie nie precyzował rozumienia tego pojęcia. Wielu badaczy postępuje podobnie: umieszczając to pytanie w swoich kwestionariuszach, zdają się na "stratyfikacyjną intuicję" badanego. Kryje się tu niebezpieczeństwo uzyskiwania wyników przypadkowych, odpowiedzi "na chybił trafił". Sprzyjają temu m. in. formalne cechy pytania - jest to pytanie zamknięte, z gotową listą możliwych odpowiedzi. Respondent ma za zadanie

³⁰ S. Nowak, *Studia z metodologii nauk społecznych*, PWN, Warszawa 1965, rozdz. Funkcje wskaźnikowe wypowiedzi.

³¹ Ibidem.

³² Niewłaściwe rozumienie "pozycji społecznej" odpowiada w tym przypadku definicji prestiżu K. Słomczyńskiego, który przez prestiż rozumie "...ocenę społeczną «wyższości - niższości» przypisywaną danym jednostkom przez określone, wąskie zbiorowości. Jest to wypadkowa opinii indywidualnych, czyli opinii poszczególnych osób, z którymi dane jednostki faktycznie się stykają lub potencjalnie mogą zetknąć" (K. Słomczyński, *Zróżnicowanie społeczno-zawodowe i jego korelaty*, Oss., Wrocław 1972).

określić swoją pozycję przez wskazanie jednego z punktów kafeterii. Jeśli badacz nie podejmuje żadnych kroków w kierunku wyjaśnienia znaczenia terminu "pozycja społeczna", ze względu na które respondent udzielił odpowiedzi i określił swoją jednostkową pozycję społeczną, to właściwie nie wiadomo, na jakie pytanie naprawdę odpowiedział respondent i jaką jednostkową informację poszukiwaną uzyskał badacz. Jak już widoczne to było w powołanym artykule A. Sarapaty, nie ma żadnej gwarancji, że badany odbiera i rozumie pytanie w sposób zgodny co do treści z pytaniem odczytanym przez ankietera. Nie ma więc w zasadzie podstaw do traktowania odpowiedzi respondenta jako wskaźnika jego faktycznych odczuć w kwestii własnej pozycji społecznej w znaczeniu przyjętym przez badacza. Badany może bowiem udzielając odpowiedzi na to pytanie, dokonać wyboru jednej z propozycji w kafeterii, podkładając pod nią treści zupełnie inne niż założone przez badacza, lub też w ogóle nie rozumiejąc pojęcia "pozycja społeczna".

Uwzględniając zarysowane wątpliwości dotyczące rozumienia podstawowych terminów w pytaniu i niebezpieczeństwa kryjące się we wnioskowaniu o badanych zjawiskach na podstawie informacji uzyskanych od respondentów w standardowym badaniu kwestionariuszowym, należy sformułować postulat poddawania weryfikacji pytań, co do których zachodzi podejrzenie, że mogą być one niejednakowo rozumiane przez badacza i respondenta.

Przedstawione niżej postępowanie badawcze ukierunkowane było na analizę rozumienia kluczowych terminów w pytaniu, jako elementu modelu reakcji psychicznych prowadzących do udzielenia przez respondenta odpowiedzi prawidłowej, a więc wartościowej dla badacza i dostarczającej mu prawdziwych danych. Opracowując dane z wywiadu w wywiadzie, dokonano rozróżnienia na 2 podstawowe typy rozumienia terminu "pozycja społeczna": "rozumienie słownikowe" i "rozumienie kontekstowe". Odpowiedź respondenta na zadane w "wywiadzie o wywiadzie pytanie" "Jak P. rozumie pojęcie «pozycja społeczna»?" określała rozumienie słownikowe. Odpowiedź zaś na następujące pytanie w wywiadzie o wywiadzie: "Jak P. sądzi, co człowiek odpowiadający na pytanie o ocenę własnej pozycji społecznej powinien wziąć pod uwagę, jakie fakty przemyśleć sobie, nad czym się zastanowić, aby prawidłowo i w sposób przemyślany udzielić odpowiedzi?" - wyznaczała rozumienie "kontekstowe".

W analizie tej zasadniczą kwestię stanowiła zgodność rozumienia przez respondenta terminu "pozycja społeczna" z rozumieniem przyjętym przez badaczy. Z tego punktu widzenia wyróżniono 5 kategorii:

1. Tzw. "rozumienie właściwe" - stwierdzające, że respondent rozumie ten termin zgodnie z definicją przyjętą przez badaczy, wedle której: "pozycja w społeczeństwie to subiektywnie oceniane przez respondenta położenie człowieka w stosunku do innych ludzi wyznaczone przez:

- a) wykonywany zawód,
- b) zajmowane stanowisko,
- c) poziom i rodzaj wykształcenia,
- d) poziom dochodów,
- e) udział we władzy, w hierarchii zarządzania i wynikający z tego prestiż".

Respondent właściwie rozumiał pytanie, jeśli przy ocenie własnej pozycji społecznej uwzględniał przynajmniej jeden spośród wymienionych czynników a-e, a ponadto ocenę swej pozycji relatywizował do pozycji innych ludzi w społeczeństwie polskim.

2. Tzw. "rozumienie niewłaściwe" - występujące, jeśli respondent uwzględnił w swojej odpowiedzi inne czynniki decydujące o pozycji w społeczeństwie niż te, które zawierała definicja badaczy; oraz wówczas, gdy respondent relatywizował ocenę swojej pozycji do oceny w środowiskach węższych niż społeczeństwo, np. w stosunku do kolegów z pracy, znajomych, i wyraźnie to w swojej odpowiedzi podkreślał³³.

3. Tzw. "brak rozumienia", który sygnalizowany był przez odpowiedzi typu "nie wiem", milczenie, odpowiedzi, w których respondent sam oznajmiał, że nie rozumie pojęcia "pozycja społeczna".

4. Trudno zaklasyfikować - w tej kategorii znalazły się m. in. liczne odpowiedzi, w których respondenci stwierdzali wprawdzie, że "pozycja społeczna to jakieś miejsce w społeczeństwie", ale nie byli w stanie sprecyzować żadnego kryterium określającego to miejsce bliżej.

5. Brak danych - występował wówczas, gdy ankieter nie zadał respondentowi pytania dotyczącego rozumienia terminu "pozycja społeczna" w wywiadzie o wywiadzie.

³³ B a r a ń s k a, Niektóre aspekty...

2. Wartość odpowiedzi udzielonych przez respondentów
na pytanie o ocenę własnej pozycji społecznej
określona na podstawie zapisu ankietera

W analizie odpowiedzi na pytanie o ocenę własnej pozycji społecznej (analizie prowadzonej na poziomie zapisu ankietera w kwestionariuszu wywiadu) odpowiedź respondenta uznawano za istotną wówczas, gdy badany określał swoją pozycję, dokonując wyboru jednego spośród przedstawionych mu punktów kafeterii. Z tego punktu widzenia, na ogólną liczbę 202 odpowiedzi udzielonych na to pytanie tylko 6 uznać należy za odpowiedzi nieistotne. Pozostałe 196 odpowiedzi spełnia wskazany wyżej warunek, i tym samym należy je potraktować jako odpowiedzi istotne. Tak nieznaczny udział odpowiedzi nieistotnych (niecałe 3%) w ogólnej liczbie odpowiedzi z pewnością satysfakcjonowałby każdego badacza i wzmacniał jego zaufanie do danego pytania kwestionariuszowego - w tym przypadku do pytania o ocenę własnej pozycji społecznej.

Jednak najprostszy zabieg weryfikacyjny, jakim jest zestawienie powyższych danych z rozkładem odpowiedzi udzielonych przez respondentów na następne w kolejności pytanie kwestionariuszowe, dotyczące uzasadnienia dokonanej oceny, dostarcza niepokojących informacji. Okazuje się, że w tym przypadku aż 37 odpowiedzi zapisanych przez ankieterów nie można uznać za odpowiedzi istotne; stanowi to prawie 19% wszystkich odpowiedzi na to pytanie, czyli prawie co 5 osoba nie była w stanie uzasadnić wcześniej podanej odpowiedzi.

Opierając się na przedstawionych danych liczbowych, można uznać, że stosunkowo niewielką liczbę odpowiedzi nieistotnych na pytanie o ocenę własnej pozycji społecznej w pewnym zakresie tłumaczy forma pytania (zamknięte) i typ zadania związanego z pytaniem (konieczność wyboru jednej z kilku gotowych odpowiedzi). Pytanie to - co trzeba podkreślić - odznacza się łatwością zadaniową. Być może właśnie dlatego odpowiedź na to pytanie w przypadku zdecydowanej większości respondentów przyniosła poszukiwaną informację. Liczba odpowiedzi nieistotnych na pytanie o umotywowanie dokonanego wyboru jednej z odpowiedzi kafeterii stanowi po pierwsze - pewną wskazówkę pozwalającą podejrzewać, że pytanie o ocenę pozycji tylko z pozoru jest łatwe dla respondenta oraz, po drugie - zwraca uwagę na

zagadnienie rzeczywistej wartości odpowiedzi uznanych na podstawie zapisu ankieterskiego za istotne.

3. Wiarygodność odpowiedzi udzielonych na pytanie o ocenę pozycji społecznej

W specjalnym badaniu metodologicznym, z którego pochodzą analizowane materiały, wywiad kwestionariuszowy stanowił jedynie punkt wyjścia i sposób zgromadzenia informacji dla dalszych opracowań mierzących do ustalenia wiarygodności danych uzyskiwanych za pomocą tego narzędzia. W normalnych badaniach kwestionariuszowych działania takie podejmuje się rzadko z wielu przyczyn - chociażby dlatego, że są one bardzo pracochłonne. W związku z tym, zazwyczaj opracowaniu podlegają wszystkie odpowiedzi respondentów uznane - na podstawie zapisu ankieterskiego - za istotne, natomiast pozostałe odpowiedzi wyłącza się z opracowań. W opisywanym badaniu natomiast, mając na celu ustalenie wiarygodności danych, poddano dalszej procedurze badawczej wszystkie odpowiedzi uzyskane w wywiadzie kwestionariuszowym, zarówno istotne, jak i nieistotne. W toku wywiadu o wywiadzie (którego założenia przedstawione są we Wprowadzeniu) próbowano m. in. ustalić sposób rozumienia terminu kluczowego dla danego pytania kwestionariuszowego. Przeprowadzane wywiady o wywiadzie dostarczyły informacji, że wielu respondentów, których odpowiedzi w wywiadzie kwestionariuszowym zakwalifikowano jako istotne, nie wykazało "właściwego rozumienia" podstawowego dla omawianego tu pytania terminu "pozycja społeczna". Innymi słowy, odpowiedzi udzielone przez tych respondentów w wywiadzie kwestionariuszowym na pytanie o ocenę własnej pozycji społecznej nie dotyczyły tego zjawiska, o jakie - odwołując się do przyjętej definicji - pytali badacze.

Wyjaśnić należy, że wywiad o wywiadzie nie został przeprowadzony z 6 osobami (robotnikami), które uczestniczyły w wywiadzie kwestionariuszowym; zatem w sumie uzyskano materiały ze 196 wywiadów o wywiadzie. Okazało się, że aż w 84 przypadkach respondenci ujawnili w wywiadzie o wywiadzie, że nie rozumieją właściwie terminu "pozycja społeczna"; stanowią oni ponad 44% ogółu respondentów, którzy w wywiadzie kwestionariuszowym udzielili odpowiedzi uznanych za istotne. W kategorii respondentów-robotników wystąpiło 54% takich

przypadków, a wśród respondentów-asystentów - tylko ok. 16%. Zatem odpowiedzi tych respondentów powinny zostać zakwalifikowane jako nieprawidłowe i nietrafne (przypomnę, że rozumienie terminów występujących w pytaniach w opracowanym modelu reakcji psychicznych respondenta stanowiło jeden z warunków prawidłowości odpowiedzi). Tabela 3 zawiera szczegółowe dane dotyczące zarówno typu rozumienia ("kontekstowe" - "słownikowe"), jak i rodzaju rozumienia ("właściwe", "niewłaściwe", "brak rozumienia", "trudno zakwalifikować") terminu "pozycja społeczna" przez respondentów obu kategorii.

Opierając się na zawartych w tab. 3 danych można stwierdzić, że po zastosowaniu specjalnego kryterium oceny wiarygodności odpowiedzi udzielonych w wywiadzie kwestionariuszowym, jakim jest rozumienie (słownikowe lub kontekstowe) przez respondentów kluczowego dla danego pytania terminu, ponad połowa odpowiedzi uzyskanych w wyniku wywiadu kwestionariuszowego na pytanie o ocenę własnej pozycji społecznej powinna zostać wyłączona z dalszego opracowania merytorycznego. Jednak wnioski takie można wyciągać dopiero po przeprowadzeniu specjalnego zabiegu metodologicznego, jakim jest wywiad o wywiadzie.

Przedstawione tu dane powinny być ostrzeżeniem dla socjologów, którzy w pytaniach kwestionariuszowych stosują pojęcia i terminy, co do których nie ma pewności, że są jednakowo rozumiane przez osoby badane, reprezentujące różne środowiska zawodowe i różny poziom wykształcenia.

Analiza przyczyn, które spowodowały, że respondenci w tak wielu przypadkach udzielali odpowiedzi na pytanie bez "właściwego" rozumienia użytych w nim terminów (czyli rozumiejąc je niewłaściwie lub nie rozumiejąc w ogóle) wykracza poza cele tego artykułu. Można jedynie przypuszczać, że nie wynikało to ze złej woli respondentów ani z chęci zafałszowania wyników. Prawdopodobnie respondentom towarzyszyło przekonanie, że sposób, w jaki rozumieją pojęcie "pozycja społeczna", jest właściwy i zgodny z intencją badacza. Naturalnie należałoby wziąć tu pod uwagę także inne czynniki, takie jak np. niechęć do ujawniania własnej niewiedzy, emocje pozytywne i negatywne wywołane samą sytuacją badania socjologicznego, czy oddziaływanie treści propagandowych, które w przypadku badania pozycji społecznej mogą mieć ogromny wpływ na odpowiedzi osób badanych.

Tabela 3

Rozumienie pojęcia "pozycja społeczna" przez respondentów (w l. bezwzgl. i proc.)
na podstawie wywiadu o wywiadzie

Grupa respondentów		Rozumienie "słownikowe" R					Rozumienie "kontekstowe" R				
		właściwe	nie-właściwe	brak rozumienia	trudno zakwalifikować	brak danych	właściwe	nie-właściwe	brak rozumienia	trudno zakwalifikować	brak danych
Cała zbiorowość	l. bezwzgl.	85	64	21	25	1	71	67	22	14	22
	% (100% = 196)	43,4	32,7	10,7	12,8	0,5	36,2	34,2	11,2	7,2	11,2
Asystenci	l. bezwzgl.	33	9	0	8	1	29	6	0	8	8
	% (100% = 51)	64,7	17,6	0	15,7	2,0	56,9	11,7	0	15,7	15,7
Robotnicy	l. bezwzgl.	52	55	21	17	0	42	61	22	6	14
	% (100% = 145)	35,9	38,0	15,2	11,7	0	28,9	42,1	14,5	4,1	9,7

Źródło: Obliczenia własne na podstawie danych zawartych w tab. 1 i 2.

V. Wnioski końcowe

Zarówno zastosowanie nagrania magnetofonowego, jak i posłużenie się wywiadem o wywiadzie, okazało się cenne ze względu na dostarczenie badaczowi informacji na temat rzeczywistego przebiegu interakcji między ankieterem i respondentem w wywiadzie kwestionariuszowym.

Wyniki pierwszej z prezentowanych tu analiz wskazują na to, że ankieterzy najczęściej dokonują sondowania jako reakcji na odpowiedź respondenta, którą uznali za niezadowalającą. Przyczynia się ona skutecznie do uzyskania odpowiedzi istotnej na pytanie z kwestionariusza. Pod względem skuteczności ten typ dodatkowych działań ankieterów wyprzedzają jedynie zachowania akceptujące, które w procesie wymiany przekazów pojawiają się znacznie rzadziej (107 razy wobec 260).

Wynik wskazujący na najwyższą skuteczność zachowań akceptujących (82,5%) zasługuje na uwagę i ostrożne traktowanie. Zdaniem niektórych badaczy bowiem, zachowania te mają dość specyficzny charakter - są uwarunkowane kulturowo, stanowią nawyk ankieterów, występują z jednakową częstotliwością zarówno po odpowiedziach istotnych, jak i nieistotnych³⁴. Dlatego też formułuje się wniosek praktyczny dla szkolenia ankieterów - nie należy zalecać im częstego stosowania tego typu zachowań. Jednak wysoka skuteczność takiego postępowania w przeprowadzonym badaniu pozwala postawić hipotezę, że również nawykowo i kulturowo uwarunkowana jest - odczuwana przez osobę odpowiadającą na pytania - potrzeba, aby ankieter deklarował w zauważalny sposób swoją akceptację, zainteresowanie, poparcie. Może właśnie zaspokojenie tej potrzeby tłumaczy wysoką skuteczność zachowań akceptujących. Mniej wątpliwości wzbudza pewna szczególna kategoria tego typu zachowań, mianowicie tych, poprzez które ankieter "zatwierdza" przeformułowany przez respondenta tekst pytania. W wyniku uzyskania od ankietera zgody na zmianę formy pytania, zmianę języka pytania na bardziej zrozumiałą, respondent upewnia się co do jego zawartości merytorycznej i prawdopodobieństwo uzyskania odpowiedzi istotnej po akceptującym zachowaniu ankietera w tej sytuacji niewątpliwie wzrasta.

³⁴ E. Hall, *Poza kulturą*, PWN, Warszawa 1984.

Najbardziej natomiast ankieterzy stosują: po pierwsze - wzmocnienia, co świadczy na ich korzyść, ponieważ wzmocnienia są mało skuteczne w wywoływaniu odpowiedzi istotnych, niezależnie od poziomu wykształcenia respondentów i typu pytania (otwarte - zamknięte) oraz, po drugie - działania wieloelementowe, których skuteczność jest nieco tylko niższa od sondażu (o ok. 10%). Ten ostatni typ działań dodatkowych wydaje się szczególnie ważny w przypadku pytań otwartych, gdzie jego skuteczność wzrasta, jest nawet wyższa niż w przypadku pytań zamkniętych.

Działania dodatkowe ankieterów były - poza zachowaniami kilkuelementowymi - skuteczniejsze w przypadku pytań zamkniętych niż otwartych. Na podkreślenie zasługuje fakt, że powtarzanie pytań otwartych w ich brzmieniu kwestionariuszowym jest mało skuteczne i stosunkowo rzadko prowadzi do uzyskania odpowiedzi istotnej.

Zaobserwowano ponadto, ogólnie rzecz biorąc, wyższą skuteczność dodatkowych działań ankieterów w odniesieniu do respondentów-asystentów niż wówczas, gdy stosowano je wobec respondentów-robotników.

Wyniki drugiej analizy świadczą o konieczności weryfikacji odpowiedzi na te pytania kwestionariuszowe, co do których nie ma pewności, że są jednakowo rozumiane przez badaczy i badanych. Wątpliwości takie są szczególnie uzasadnione wówczas, gdy niejednoznaczny jest kluczowy termin występujący w pytaniu.

Odpowiedzi uzyskane w efekcie zastosowania wywiadu o wywiadzie wskazują, że ogółem nieco mniej niż połowa badanych rozumiała termin "pozycja społeczna" w sposób zbliżony do definicji przyjętej przez badaczy. Prawdopodobnie liczba odpowiedzi nietrafnych na pytania kwestionariuszowe, obliczona na podstawie zapisu ankietera, jest mniejsza niż wówczas, gdy analizie poddaje się zarejestrowany na taśmie magnetofonowej przebieg wywiadu. Liczba tych odpowiedzi nietrafnych wzrasta jeszcze bardziej, gdy badacz dysponuje danymi z wywiadu o wywiadzie. Przedstawiona tu analiza potwierdza to przypuszczenie, mimo że dotyczyła nie całości wywiadu o wywiadzie, ale zaledwie jednego aspektu i w tym fragmencie procedura ta dawała respondentom maksymalnie dużo szans, sprawdzając zarówno rozumienie słownikowe, jak i kontekstowe. Można oczekiwać, że gdyby oceniać poszczególne odpowiedzi z uwzględnieniem wszystkich punktów wywiadu o wywiadzie, liczba odpowiedzi nietrafnych wzrosłaby jeszcze bardziej. Autorzy wywiadu o wywiadzie zdawali sobie sprawę z niedosko-

nałości procedury. Wśród wielu wątpliwości pojawiło się także przypuszczenie, że respondent mógł np. poprawnie zrozumieć pytanie kwestionariuszowe (terminy w nim zawarte) zadawane w wywiadzie właściwym, natomiast ogromna trudność pytań nietypowość zadań, jakie stawiają przed respondentem w wywiadzie o wywiadzie pytania domagające się odtwarzania i analizy jego własnych procesów myślowych, może w jakimś zakresie blokować respondenta, dosięgać granicy jego sprawności intelektualnej lub werbalnej. Brak jednak dowodów potwierdzających lub obalających to przypuszczenie.

Niewątpliwie natomiast wywiad o wywiadzie pozwala wykryć znaczną liczbę odpowiedzi nietrafnych, które nie przedstawiają dla badacza wartości merytorycznej. Na podstawie takiej analizy można zakwestionować wyniki badania opartego na założeniu, że respondenci rozumieją poprawnie (zgodnie z intencją badacza) pytania zadawane w wywiadzie kwestionariuszowym.

Jednak przeciw powszechnemu stosowaniu wywiadu o wywiadzie jako metody weryfikacji przemawia także - poza wskazanymi już zastrzeżeniami - fakt, iż wymaga on od badacza ogromnego nakładu pracy, środków i czasu (zarówno jego przygotowanie, jak i opracowanie). W większości badań nie jest konieczne przeprowadzanie takich wywiadów. Aby rozstrzygnąć wątpliwości badacza w kwestii prawidłowego rozumienia terminów użytych w kwestionariuszu, można np. wprowadzić do niego pytania o celach weryfikacyjnych (dlaczego?) w odniesieniu do niektórych tylko pytań kwestionariusza³⁵. Wyniki przedstawionej tu analizy potwierdzają oczywistość takiej potrzeby. Innym sposobem na sprawdzanie rozumienia terminów zawartych w pytaniach mogą być testy słownikowe, które także nie są pozbawione rozmaitych obciążeń i wad, jednak zdecydowanie mniej stresują respondenta bezpośrednio i są łatwiejsze do pilotażu niż skomplikowana procedura wywiadu o wywiadzie³⁶.

³⁵ Podobną metodę ("random probe-technique") stosował H. Schuman w survey'u przeprowadzonym w Pakistanie - podaje za: Z. G o s t k o w s k i, O potrzebie humanizacji masowych badań typu "surveyowego", "Studia Socjologiczne" 1976, z. 3.

³⁶ Np. B. D u d e k, Analiza testów psychologicznych zastosowanych do oceny respondentów w wywiadzie kwestionariuszowym, "Przeгляд Socjologiczny" 1978, t. XXX oraz W. S a n o c k i, Kwestionariusze osobowości w psychologii, PWN, Warszawa 1978.

Jolanta Lisek-Michalska

TAPE RECORDING AND INTERVIEW ABOUT INTERVIEW
IN ANALYSIS OF QUESTIONNAIRE INTERVIEW

S u m m a r y

This paper is aimed to present the usefulness of tape recording and interview about interview in the analysis of selected aspects of questionnaire interview. Having the tape recording of the questionnaire interview allows the researcher to know real behaviours of interviewers, which is specially interesting in case they do not get expected information. Thus tape recording allows to determine effectiveness of different additional activities undertaken by interviewers to receive significant responses.

It was found that effectiveness of additional activities of interviewers is higher when the exchange of information is begun with closed question than in case of open one. Effectiveness of additional activities of interviewers is better referring to respondents-university assistants than respondents-workers. Generally the most effective were accepting behaviours and sounding, while the worst results are gained with a help of enforcements.

Analysis of materials gained as a result of interview about interview proves how risky may be theoretical terms in the questions of a questionnaire interview.

Analysis of a question about the evaluation of one's own social status showed that over half of the respondents did not understand properly the notion "social status" included in the question of the questionnaire, i. e. in conformity with researchers assumptions. In other words, answer given by those respondents in questionnaire interview did not respond the phenomenon the researchers were asking about, thus their responses should be excluded from further analysis.