

Anna Kubiak *

BRAKI INFORMACJI W BADANIACH
Z ZASTOSOWANIEM WYWIADU KWESTIONARIUSZOWEGO W SOCJOLOGII

Zagadnienie braków informacji stanowi jedynie przyczynek do rozważań nad problemem metod weryfikacji i oceny narzędzi w badaniach z wykorzystaniem wywiadu kwestionariuszowego w socjologii. Artykuł niniejszy stanowi kontynuację rozważań przedstawionych wspólnie z W. Rostockim we wstępnym raporcie z badań prowadzonych przez nasz zespół, zatytułowanym "Operatywność pytań kwestionariusza". Uznano za celowe przypomnienie, a nawet powtórzenie tych rozważań, które dotyczą przedstawionych w literaturze teoretycznych aspektów braków informacji - zawiera je część I niniejszego artykułu. W dalszych częściach zawarte są już wyniki analiz empirycznych.

I. Braki informacji jako źródło zniekształceń
w badaniach socjologicznych

Powierzchowna obserwacja może stwarzać wrażenie, iż dokonywanie szczegółowych analiz poświęconych brakom informacji w badaniach socjologicznych z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego jest wyrazem przesadnej wrażliwości metodologów. Jak w każdej jednak działalności poznawczej, bliższe zapoznanie się z tą problematyką wskazuje na konieczność zbadania różnych aspektów zagadnienia braku informacji, gdy jesteśmy zainteresowani rzetelnością informacji uzyskanych w socjologicznych badaniach surveyowych.

W niniejszym artykule przedstawione zostaną wyniki badań weryfikacyjnych, które stanowiły właśnie pewną próbę oszacowania

*Mgr. st. asystent w Instytucie Socjologii UŁ.

stopnia wartości danych socjologicznych uzyskiwanych za pomocą standardowego kwestionariusza wywiadu. Wyniki te uwzględniają przede wszystkim zagadnienie braków informacji.

Jak wiadomo, prowadzenie badań surveyowych wymaga oprócz specyficznie socjologicznego postępowania, zastosowania znacznego aparatu statystycznego. Stąd też błędy, jakie pojawiają się w toku badania, są przedmiotem zainteresowania nie tylko socjologów, lecz również statystyków. Rozpatrzmy więc na wstępie błędy i zniekształcenia spowodowane nieuzyskaniem informacji od niektórych jednostek przewidzianych do badania, bądź nieuzyskaniem informacji o pewnych cechach tych jednostek, przyjmując punkt widzenia statystyków.

Badając pewną zbiorowość (populację generalną), chcemy wykryć występujące w niej prawidłowości. Jednostki, z których składa się populacja generalna, odznaczają się określonymi cechami i są one zróżnicowane pod względem wartości tych rozpatrywanych cech. Wartość rozpatrywana to: 1) w przypadku cechy mierzalnej - liczba jednostek miary, według której wyrażamy wielkość cechy, 2) w przypadku cechy niemierzalnej - to liczba np. 1, jeśli dana jednostka posiada rozważany wariant cechy, natomiast liczba 0, jeśli dana jednostka nie posiada rozważanego wariantu cechy niemierzalnej. Za wartość prawdziwą uznaje się daną liczbę wtedy, gdy wartość cechy została określona zgodnie z przyjętą definicją. Przyjmuje się tu założenie, iż "zbierając dane dotyczące wartości pewnej cechy opieramy się na określonym kryterium, co pod tym względem rozumiemy w konkretnym przypadku"¹. Abstrahuje się tu od sytuacji występującej w badaniach socjologicznych, w której nie zawsze można zdefiniować prawdziwą wartość cechy badanej jednostki.

Jeżeli teraz X_k oznacza wartość prawdziwą cechy X przy ustalaniu sumy wartości tej cechy, dla k -tej jednostki populacji generalnej ($k = 1, 2, \dots, N$) - wówczas szacowana suma X wartości badanej cechy wynosi

$$\sum X = \sum_{k=1}^N x_k$$

¹ R. Z a s ę p a, Szacowanie niedokładności wyników badań statystycznych, "Biblioteka Wiadomości Statystycznych" 1969, nr 7, Zastosowanie metod matematycznych w statystyce, s. 26.

Jeżeli w miejsce prawdziwej wartości X_k otrzymujemy $Y_k \neq X_k$ to błędem jest różnica między obu tymi wartościami. Błąd indywidualny (d_k) odpowiedzi dla k-tej jednostki populacji generalnej wynosi

$$d_k = Y_k - X_k \quad \text{dla } k = 1, 2, \dots, N$$

(otrzymana wartość cechy Y_k jest dokładna jeśli $Y_k = X_k$ czyli $d_k = 0$).

Jeśli w efekcie wyniku badania uzyskujemy Y zamiast X to

$$Y = X + D$$

czyli

$$\sum_{k=1}^N Y_k = \sum_{k=1}^N X_k + \sum_{k=1}^N d_k$$

(wynik jest dokładny jeśli $D = 0$, jeśli natomiast $D \neq 0$, błąd $= D$).² Tak zdefiniowany błąd odnosi się zarówno do błędu indywidualnego dla danej jednostki, jak i do błędu globalnego dla wszystkich jednostek w badaniu ze względu na daną cechę. Omówiona wyżej definicja błędu najlepiej charakteryzuje błędy nazwane przez R. Zasępę błędami odpowiedzi czyli błędami obserwacji. Ten sam autor wyróżnia jeszcze dwie inne grupy błędów:

1) błędy pokrycia czyli błędy w kompletności zbierania danych - są spowodowane ominięciem niektórych jednostek badania bądź też dwu- czy kilkakrotnym uwzględnieniem pewnych jednostek. W badaniach reprezentacyjnych są wynikiem niewłaściwego operatu losowania.

2) błędy spowodowane brakiem pewnych danych; ten typ błędów interesuje nas szczególnie, gdyż wywołany jest niemożnością uzyskania informacji od pewnych jednostek badania³ i to zarówno informacji o wartości wszystkich cech w badaniu (np. odmowa udzielenia całego wywiadu), jak i informacji o wartości pewnych cech (np. brak danych dotyczących niektórych pytań w wywiadzie kwestionariuszowym).

² Tamże, s. 26.

³ Tamże, s. 25.

W literaturze spotykamy szereg innych typologii błędów. Ich analiza przynosi socjologom wiele interesujących informacji. Dla przykładu S. S. Zarkovich⁴ w swojej klasyfikacji błędów wśród pierwszej grupy błędów spowodowanych niedostatecznym przygotowaniem badania wyróżnia te, które są efektem stosowania tendencyjnych procedur. W badaniach surveyowych sposób zredagowania pytań narzędzia, jakim jest kwestionariusz, czy sposób grupowania tabel często bywa źródłem artefaktów czy pozornego potwierdzania hipotez. Ten sam autor wśród grupy błędów popełnianych w czasie zbierania danych wyróżnia, wymieniane również przez R. Zasępę, błędy odpowiedzi (response errors) i błędy pokrycia (coverage errors) - z tym, że wśród błędów pokrycia wyróżnia oddzielną podgrupę tzw. incomplete samples - spowodowanych odmową udziału w badaniu. Inni autorzy⁵, wyróżniając w swojej klasyfikacji m. in. błędy odpowiedzi, stwierdzają, że mogą być one przypadkowe lub umyślne - respondent może nie rozumieć pytania, może odpowiadać "pod ankietera", ankieter może wpływać na dokładność odpowiedzi. Innym źródłem tego typu błędów mogą być luki w pamięci respondentów. L. Kish⁶ z kolei rozróżnia błędy losowe (variable errors), które można charakteryzować poprzez odchylenia standardowe, i obciążenia (bias), których źródła są związane z doбором próby lub też są inne, nie związane z doбором próby. Wśród tych ostatnich odróżnia błędy pokrycia, braki odpowiedzi (odmowy, przeoczenia ankietera) i błędy obserwacji. Nieco inny podział błędów prezentuje G. Lissowski⁷. Błąd całkowity w jego rozumieniu jest wynikiem dwóch wielkości: 1) błędu losowego związanego z doбором próby - jego wielkość zależy od liczebności próby, rozproszenia badanej cechy, zastosowanego schematu doboru próby, i 2) sumy błędów systematycznych. Błędy systematyczne mogą być związane z doбором próby, jest to zastosowanie nieodpowiedniego operatu losowania

⁴ S. S. Z a r k o v i c h, Quality of Statistical Data, FAO, Roma 1966 przytoczone za: R. Z a s ę p ą, Metoda reprezentacyjna, Warszawa 1972, s. 275.

⁵ M. H. H a u s e n, W. N. H u r w i t z, W. G. M a d o w, Sample Survey Methods and Theory, vol I, II, New York 1953.

⁶ L. K i s h, Survey Sampling, New York 1965.

⁷ G. L i s s o w s k i, Problem jednostek niedostępnych w reprezentacyjnych badaniach socjologicznych [w:] Metody matematyczne w socjologii, red. K. Szaniawski, Wrocław 1971.

oraz niewłaściwej procedury oszacowania, mogą być też nie związane z doborem próby. Wówczas pochodzą z następujących źródeł: 1) występowania jednostek niedostępnych, 2) błędów pomiaru, 3) błędów proceduralnych (kodowania, obliczania). W fazie realizacji badania, gdy dysponujemy listą respondentów mających uczestniczyć w procesie interrogacji, właściwie wszystkie rodzaje błędów systematycznych mogą powodować zmniejszenie ilości informacji w stosunku do ilości zakładanej przez badacza.

Wszystkie typy błędów wyróżniane przez statystyków, bez względu na ich wielkość, oddziałują w mniejszym lub większym stopniu na dokładność wyników badania, a nie sposób ich uniknąć. Należy więc dokładnie ustalić, jakie błędy popełniono, jak często popełniono i jaki jest ich wpływ na ogólne wyniki.

Wyżej przedstawiono elementy różnych typologii błędów prezentowanych przez różnych autorów w aspekcie statystycznym. Częstość występowania błędów możliwa jest do oceny dopiero na etapie dysponowania konkretnymi danymi empirycznymi.

Jeżeli chodzi o statystyczne analizy wpływu błędów na wyniki badania, to nie są one dla socjologów w pełni przydatne. Analizowany jest wpływ błędów pokrycia na dokładność badania⁸. Prowadzone też były rozważania nad wpływem jednostek niedostępnych na dokładność badania⁹. Ilość jednostek niedostępnych nie jest problemem - i tak nie można dołosoować brakującej liczby jednostek, bo jak wykazały badania, podział wylosowanej próby na część dostępną i niedostępną jest wysoko skorelowany z badanymi cechami i jednostki niedostępne różnią się w istotny sposób od jednostek zbadanych. Stąd konieczność prowadzenia analiz przyczyn występowania jednostek niedostępnych, analiz poszczególnych kategorii tych jednostek, podejmowania prób zmniejszania ich ilości oraz badanie wartości badanych cech w warstwie jednostek niedostępnych¹⁰. Statystycy badają też wpływ błędów odpowiedzi na dokładność wyników badania¹¹. Ale w tym przypadku podstawą wszelkich oszacowań jest ustalenie kryterium "prawdziwej" wartości, co nie zawsze jest możliwe w ba-

⁸ Z a s ę p a, Metoda..., s. 275-280.

⁹ L i s s o w s k i, op. cit.

¹⁰ Por. L i s s o w s k i, op. cit., s. 9; Zasępa, Metoda..., s. 59.

¹¹ Z a s ę p a, Metoda..., s. 280-286.

daniach socjologicznych. W socjologii brakuje nam efektywnych rozważań na temat rodzaju błędów czy zniekształceń w badaniach surveyowych i oszacowania ich wpływu na wartość pomiarów.

Zanim przejdziemy do szczegółowej analizy kategorii "brak informacji" i sposobu jej interpretacji w naszych badaniach oraz wyników jakie otrzymaliśmy, należy poświęcić nieco uwagi założeniom badawczym i terminologii, jaką się posługiwano. W przeprowadzonych przez nas badaniach starano się wykorzystać rozważania dotyczące procesu zdobywania informacji oraz częściowo zrealizować koncepcję pytania kwestionariuszowego przedstawioną przez J. Lutyńskiego¹². Zasadnicze znaczenie dla tej koncepcji ma przekonanie, że pytanie jako narzędzie badawcze zawiera trzy elementy: 1) tekst pytania w kwestionariuszu, który ankieter przekazuje respondentowi, 2) klasyfikację odpowiedzi respondenta, 3) określenie stanów rzeczy składających się na badane zjawisko i odpowiadających mu wartości zmiennej lub odmian cechy. Pomiędzy stanami rzeczy a klasami reakcji respondenta powinna występować relacja jednoznaczna, tj. taka, w której z jedną klasą reakcji respondenta związany jest zawsze jeden stan rzeczy i na odwrót. Wówczas pytanie stanowiłoby narzędzie niezawodne. Te trzy elementy narzędzia możemy przedstawić w postaci trzech pytań. Pierwsze to pytanie zawarte w tekście kwestionariusza. Drugie to tzw. pytanie koderów, potrzebne przy klasyfikowaniu odpowiedzi: "Do której klasy należy reakcja respondenta na dane pytanie?". Klasy te wyróżnia się wcześniej. Są one konsekwencją rodzajów odpowiedzi na pytanie trzecie. To trzecie pytanie, to pytanie własne badacza, które należy zastosować do każdej jednostki badania, nazwane w koncepcji J. Lutyńskiego jednostkowym pytaniem badacza (JPB). Jednostkowe pytanie badacza nie jest elementem autonomicznym w badaniu - jest ono przeniesieniem treści pytania problemowego, a więc skierowa-

¹² Patrz następujące prace J. L u t y ń s k i e g o: Analiza procesu otrzymywania informacji w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego, [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 4, Wrocław 1972; Koncepcje pytania kwestionariuszowego - ich zastępowanie w badaniach, konsekwencje i możliwości, "Przegląd Socjologiczny" 1978, t. 30; Pytanie jako narzędzie w surveyowych badaniach socjologicznych, "Studia Socjologiczne" 1979, z. 2 (73); Analizy weryfikacyjne w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego, ich rodzaje i możliwości [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 5, Wrocław 1975.

nego do całej badanej zbiorowości, na poziom jednostki, jaką w tym wypadku jest respondent, stąd jego treść jest uzależniona od typu i rodzaju problematyki badawczej. Przyjmujemy, iż na poziomie budowania koncepcji można wyodrębnić dwa zasadnicze typy pytań problemowych - pytania o zmienne i pytania o relacje między zmiennymi¹³. Gdy pytanie problemowe jest pytaniem o zmienne, wówczas odpowiada mu jedno jednostkowe pytanie badacza, np.:

<u>Pytanie problemowe</u>	<u>Jednostkowe pytanie badacza</u>
Jaki jest rozkład zmiennej "wykształcenie" w badanej zbiorowości?	Jaką wartość przyjmuje zmienna "wykształcenie" u respondenta?

Natomiast, gdy pytanie problemowe ma postać pytania o relacje, związki między zmiennymi, wówczas schemat powiązań między pytaniem problemowym a jednostkowym pytaniem badacza przyjmuje inną postać, np.:

<u>Pytanie problemowe</u>	<u>Jednostkowe pytanie badacza</u>
Czy istnieje związek między poziomem wykształcenia a samooceną własnej pozycji społecznej w badanej zbiorowości?	W odniesieniu do każdej jednostki badanej musimy ustalić: 1. Jaki jest poziom wykształcenia respondenta (jaką wartość przyjmuje zmienna "wykształcenie" u respondenta?) 2. Jak respondent ocenia własną pozycję społeczną? - muszą tu być wymienione wartości zmiennej "pozycja społeczna".

W tym drugim przykładzie z pytaniem problemowym łączą się dwa jednostkowe pytania badacza. Odpowiedź na jednostkowe pytanie badacza wskazuje do jakiej klasy badanych zjawisk należy dana jednostka, jaki stan rzeczy, wartość zmiennej czy odmiana cechy występuje w jej przypadku. Wskazanie tej klasy zjawisk, ustalenie tego stanu rzeczy, oznacza uzyskanie jednostkowej poszukiwanej informacji, a w efekcie prowadzi do rozstrzygnięcia jednostkowego pytania badacza.

Pytanie rzadko stanowi narzędzie niezawodne, ponieważ zwykle

¹³ S. Nowak, Metodologia badań socjologicznych Warszawa 1970, s. 222.

spotykamy się z kategorią reakcji, na podstawie której jednostek badanych nie można zaliczyć do określonej kategorii badanych zjawisk, wyróżnionych ze względu na występujące stany rzeczy czy wartości zmiennej. Wzajemne relacje między trzema elementami pytania jako narzędzia zilustrował J. Lutyński za pomocą schematu zamieszczonego w artykule wstępnym niniejszego zeszytu (tab. 1)¹⁴. W schemacie tym właśnie oznaczenie $? (S_1 \dots S_n)$ oznacza sytuację, w której jednostkowe pytanie nie może być rozstrzygnięte. Jednostkowe pytanie badacza może być rozstrzygnięte wówczas, gdy uzyskamy jednostkową informację poszukiwaną. Odpowiedź respondenta na pytanie z kwestionariusza nie przynoszącą jednostkowej poszukiwanej informacji (rozstrzygającej jednostkowe pytanie badacza) nazywamy odpowiedzią *n i e i s t o t n ą*. Natomiast odpowiedź respondenta przynosi jednostkową informację poszukiwaną wówczas, gdy koder może ją zaklasyfikować do którejś z kategorii, czy to do O_1 , czy $O_2 \dots$ czy O_n , a badacz na tej podstawie może rozstrzygnąć, który ze stanów, czy to S_1 , czy $S_2 \dots$ czy S_n składający się na badane zjawisko w przypadku danego respondenta występuje. Jeżeli odpowiedź respondenta zaliczono do kategorii zjawisk, do której ona nie należy, wówczas odpowiedź służącą za podstawę tego zaliczenia nazywamy *n i e t r a f n ą*.

Zreferowana powyżej koncepcja wskazuje na nieco inne rozumienie błędu odpowiedzi (czy błędu informacji) niż to, jakie przyjmują statystycy, których stanowiska zaprezentowano wcześniej, a dla których brak informacji jest zawsze błędem. W koncepcji pytania J. Lutyńskiego wśród odpowiedzi nieistotnych wyróżnia się i takie, które wskazują na niedostosowanie pytania i których pojawienie się jest korzystne dla badacza. Niedostosowanie w przypadku pytań dotyczących faktów (ekstraspekcyjnych) z życia respondenta oznacza, iż takie fakty w danym przypadku nie miały miejsca. Natomiast w przypadku pytań dotyczących faktów introspekcyjnych, rodzaju opinii czy przekonań respondenta - jednostkowe pytanie badacza jest niedostosowane wówczas, gdy respondent nie ma opinii czy przekonań w interesującej nas kwestii. Należy jednak zauważyć, iż niedostosowanie jednostkowego pytania badacza może być uzależnione od sposobu, w jaki docieramy do tych faktów, a więc od sformułowania pytania w kwestionariuszu - dotyczy to szczególnie pytań o

¹⁴ Por. L u t y ń s k i, Pytanie jako narzędzie..., s. 107.

opinie respondentów. Gdy niedostosowanie zostanie ujawnione, w wywiadzie pojawia się odpowiedź nieistotna - korekcyjna, wskazująca na zakwestionowanie przez respondenta założeń pytania. Gdy niedostosowanie nie zostanie w wywiadzie ujawnione - wystąpi odpowiedź istotna - pociąga to zawsze za sobą błąd II rodzaju - a więc nieuzasadnionego rozszerzenia badanej zbiorowości. Wprowadzenie kategorii "niedostosowanie" jako jednego z parametrów pytania wskazuje na nieco inne pojmowanie błędu odpowiedzi (czy błędu informacji) niż to, jakie przewija się we wcześniej referowanych poglądach statystyków, dla których brak informacji zawsze stanowi o błędzie. Dlatego też zamiast mówić o błędzie odpowiedzi, czy o błędzie braku odpowiedzi (informacji), mówić będziemy o zniekształceniu odpowiedzi (informacji), przy czym odpowiedzi nieistotne, z wyjątkiem odpowiedzi wskazujących na niedostosowanie pytania, stanowią jedno ze źródeł tych zniekształceń.

"Brak informacji" jest również pojęciem szerszym niż odpowiedzi nieistotne. Stanowi je suma: 1. jednostek niedostępnych, 2. odpowiedzi nieistotnych, 3. braku informacji spowodowanych pracą kodowników i zasadami budowy klucza kodowego.

W badaniach, które przeprowadziliśmy, pierwszy z tych składników (jednostki niedostępne) nie był przedmiotem naszego zainteresowania, gdyż koncentrowaliśmy się na analizie procesu zdobywania informacji, poczynając od momentu, gdy ankieter rozpoczyna rozmowę z respondentem, uzyskawszy uprzednio jego zgodę. Podstawę dla tych rozważań stanowiło pojedyncze pytanie. W procesie otrzymywania informacji w wywiadzie kwestionariuszowym wyróżniono następujące ogniwa:

I. Sformułowanie przez badacza pytania kwestionariuszowego i dosłowne, bezbłędne wydrukowanie tego pytania w formularzu kwestionariuszowym.

II. Przekazanie pytania przez ankietera - tekst i sposób zadania pytania respondentowi.

III. Odpowiedź (reakcja słowna lub jej brak) respondenta.

VI. Zapis odpowiedzi respondenta dokonany przez ankietera.

V. Klasyfikacja odpowiedzi respondenta dokonana przez kodera - interpretacja odpowiedzi respondenta, nadanie jej właściwego symbolu i zaliczenie do odpowiedniej klasy.

VI. Efekt poprzednich zabiegów, jakim jest otrzymana informacja lub jej brak.

Zakłócenia na każdym z poszczególnych etapów (od I do V) procesu zdobywania informacji mogą spowodować występowanie braków informacji. O ile z dużą dozą prawdopodobieństwa można wykluczyć w naszych badaniach występowanie zakłóceń w I etapie tego procesu (a to dzięki wielokrotnemu sprawdzaniu tekstu kwestionariusza i porównywaniu go z tekstem pytań), o tyle jeśli chodzi o dalsze etapy prawdopodobieństwo to znacznie maleje. Newralgiczne dla powstawania zniekształceń informacji wydają się być etapy II-IV procesu zdobywania informacji, a więc proces interakcji ankietera i respondenta. Dla analizy zniekształceń odpowiedzi wywołanych brakiem informacji potrzebne było nie tylko stwierdzenie, że wystąpiły braki informacji lecz wskazanie ich rodzaju, w celu chociażby pośredniego wnioskowania o ich przyczynach i możliwościach ich usunięcia. Dlatego też instrukcja kodowa zawierała typologię odpowiedzi nieistotnych, które w efekcie prowadziły do braku informacji. Zanim przejdziemy do ich opisu - przypomnienie w kilku zdaniach zastosowanej przez nas procedury badawczej.

Ponieważ jednym z głównych celów naszych badań było śledzenie poszczególnych stadiów formowania się odpowiedzi respondenta na pytanie kwestionariusza, zastosowano pełną rejestrację magnetofonową zachowań werbalnych ankietera i respondenta. Rejestracja magnetofonowa rzuciła również nieco światła na dynamikę kierowanego procesu komunikowania się tych dwu osób w wywiadzie socjologicznym, co było niemożliwe przy wykorzystaniu samego zapisu bodźców słownych pojawiających się w wywiadzie kwestionariuszowym. Przypomnijmy, że wywiad kwestionariuszowy przebiegał według zasad stosowanych najczęściej w typowych badaniach socjologicznych wykorzystujących tę technikę zdobywania informacji. Zachowania ankieterów cechowała zatem daleko posunięta standaryzacja, a dyrektywy przeprowadzenia wywiadu kwestionariuszowego nie przewidywały również wyjaśniania pytań respondentowi i spontanicznego, nie zalecanego przez instrukcję sondowania. Dodajmy również, że pytania zawarte w kwestionariuszu nie były specjalnie konstruowane do badań weryfikacyjnych, lecz zostały wybrane ze standardowych kwestionariuszy wywiadu, wykorzystywanych już w badaniach socjologicznych, przeprowadzanych niejednokrotnie na próbach reprezentatywnych. Do analiz poświęconych brakowi informacji wykorzystano 48 pytań, z tego do pogłębionych analiz weryfikacyjnych - 14.

Na etapie opracowania cały materiał słowny zarejestrowany na taśmie magnetofonowej został przepisany dosłownie, łącznie z zarejestrowaniem przerw w wywiadzie i długości tych przerw. Instrukcja kodowa została zbudowana tak, aby możliwie najpełniej odtworzyć przebieg procesu interwju z uwzględnieniem ewentualnych zakłóceń w odpowiedziach respondentów, dodatkowych, nie zawsze związanych z pytaniem, ich wypowiedzi oraz towarzyszących tym procesom błędów ankierskich. Wydaje nam się, iż instrukcja kodowa zawierająca wstępne szczegółowe typologie zachowań respondentów i ankiera uwzględniła wszystkie istotne cechy i aspekty niezwykle złożonego procesu odpowiadania na pytanie kwestionariusza.

W trakcie kodowania, opierając się na zapisie ankiera dokonanym w kwestionariuszu i rejestracji magnetofonowej, wyróżniliśmy dwa poziomy klasyfikacji odpowiedzi na to samo pytanie kwestionariusza.

Pierwszy z tych poziomów nazwaliśmy "poziomem ankiera". Koder, jak w standardowych badaniach socjologicznych, dokonywał klasyfikacji odpowiedzi na pytanie kwestionariusza wykorzystując wyłącznie dane z zapisu ankiera zawarte w kwestionariuszu.

Drugi z tych poziomów nazwaliśmy z kolei "poziomem koder". Klasyfikacji odpowiedzi na to samo pytanie również dokonywał koder, ale opierając się na informacjach utrwalonych na taśmie magnetofonowej. "Poziom koder" był schematem wieloelementowym, w którym mieściły się:

A. Analiza błędów popełnionych przez ankiera przy odczytywaniu pytania kwestionariusza respondentowi.

B. Charakterystyka kolejnych reakcji respondenta w procesie dochodzenia do ostatecznej odpowiedzi na pytanie kwestionariusza. Polegało to na rejestrowaniu wymiany kolejnych przekazów ankiera i respondenta, regulowanych oczywiście przez dyrektywy zawarte w instrukcji ankierskiej. Zgodnie z nią ankier mógł dwukrotnie powtórzyć pytanie, w przypadku reakcji respondenta wskazujących na kłopoty interpretacyjne, przewidziane w instrukcji.

C. Rodzaj, wartość ostatecznie kwalifikowanej odpowiedzi respondenta. Instrukcja koderska zawierała szczegółowe typologie odnoszące się zarówno do odpowiedzi klasyfikowanych przez koder jako nieistotne, jak i do odpowiedzi klasyfikowanych jako istotne. W pierwszym przypadku chodziło o wskazanie na typ odpowiedzi nieistotnej, w drugim zaś o wartość merytoryczną odpowiedzi is-

totnej. W instrukcji kodowej widzieliśmy następujące rodzaje odpowiedzi nieistotnych;

- 1) milczenie;
- 2) wypowiedź bez sensu, nie na temat;
- 3) odpowiedź korekcyjna;
- 4) odpowiedź częściowa;
- 5) odmowa odpowiedzi;
- 6) wskazanie przez respondenta jedynie na numer punktu kafe-
terii, zamiast powtórzenia jego treści;
- 7) prośba o powtórzenie pytania;
- 8) wypowiedzi świadczące wprost o trudnościach ze zrozumieniem
pytania lub sformułowaniem odpowiedzi.

D. Analiza błędów ankietera popełnianych przy zapisywaniu w
kwestionariuszu odpowiedzi respondenta.

II. Rodzaje reakcji respondentów prowadzące do braku informacji Rola nagrania magnetofonowego w ustalaniu braków informacji

Wymienione uprzednio rodzaje reakcji respondenta stanowiące
odpowiedzi nieistotne i prowadzące do braku informacji wybrane zo-
stały na podstawie analizy wyników pilotaży pogłębionych przepro-
wadzonych w Zakładzie Metodologii IFiS PAN w Łodzi i wyników z
wcześniej przeprowadzonych badań weryfikacyjnych we Włocławku. Ko-
dowanie potwierdziło, że typologia obejmowała wszystkie odpowiedzi
nieistotne, jakie wystąpiły w naszych badaniach. Świadczyć to może
nie tyle o jej poprawności, ile o szerokim zakresie poszczególnych
jej elementów. Odnosi się to przede wszystkim do punktu 2 (wypo-
wiedź bez sensu, nie na temat) i punktu 8 (wypowiedzi świadczące
wprost o trudnościach ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem
odpowiedzi). Szczególnie punkt 8 to kategoria dość pojemna i nie-
jednorodna. Zaliczane tu były dla przykładu zarówno reakcje typu
"nie rozumiem tego pytania", "nie wiem o co tu chodzi" jak i re-
akcje "nie wiem jak to powiedzieć" czy "nie wiem", "trudno powie-
dzied" i "nie mam zdania" w pytaniach o opinie. Przyjęto, że
podstawowym kryterium łączenia tych różnorodnych skądinąd wypowie-
dzi jest sygnalizowana bezpośrednio przez respondenta, a nie in-
terpretowana przez kodera trudność jaką stwarza treść czy forma
pytania lub sformułowanie odpowiedzi na nie. Punkt 2 typologii

odpowiedzi nieistotnych obejmował również bardzo zróżnicowane reakcje respondentów. Kryterium jego wyróżnienia było ignorowanie przez respondenta - świadomie lub w efekcie braku wiedzy, braku możliwości czy też obawy - problematyki, której dotyczyło pytanie. Kolejny wyróżniony przez nas typ reakcji nieistotnych to odpowiedzi korekcyjne, kwestionujące założenia pytania co do istnienia faktów, o których chcemy uzyskać informację, bądź odrzucające warunki w pytaniach hipotetycznych. Wyróżnienie tej kategorii miało na celu sprawdzenie, jak często odpowiedź respondenta ujawnia niedostosowanie pytania i w efekcie, jakkolwiek prowadzi do braku informacji, to jednak nie powoduje ich zniekształcenia. Wyjaśnienia wymaga również punkt 4 - odpowiedź częściowa. Obejmował on dwa rodzaje reakcji. Pierwszy z nich stanowiły odpowiedzi częściowe "formalne", a pojawiały się one wówczas, gdy w pytaniach z kafeterią lub skalą odpowiedź respondenta wskazywała, do której grupy możliwości lub części skali można ją zaliczyć, ale nie można było ustalić, którą konkretnie możliwość respondent wybrał (np. gdy w pytaniu mając do wyboru możliwości "zdecydowanie tak", "raczej tak", "raczej nie", "zdecydowanie nie" - respondent odpowiadał "tak" lub "nie"). Drugi tym odpowiedzi częściowych można nazwać "merytorycznymi" - a więc takie reakcje, które wskazywały, iż respondent ustosunkował się tylko do fragmentu zjawiska, które badaczka interesuje w danym pytaniu. Dla przykładu odpowiedzią nieistotną częściową w pytaniu o zadowolenie z pracy było odpowiedź respondenta "z zarobków to jestem raczej zadowolony". Uważam bowiem, że uznanie tej odpowiedzi za istotną, a więc za przynoszącą informację poszukiwaną przez badaczka, możliwe jest tylko wówczas, jeżeli uzyskamy przynajmniej potwierdzenie, że dla respondenta zadowolenie z pracy ogranicza się wyłącznie do zadowolenia z zarobków. Punkt 5 typologii odpowiedzi nieistotnych miał grupować reakcje respondentów wprost odmawiających udzielenia odpowiedzi na dane pytanie. Punkt 6 tej typologii grupował reakcje tych respondentów, którzy po odczytaniu pytania zawierającego skalę lub też kafeterię odpowiedzi, nie powtarzając treści wybranej przez siebie możliwości, wymieniali wyłącznie jej numer. Można bowiem przyjąć, iż elementarnym sprawdzianem tego, że respondent zapamiętał treść pytania, zrozumiał je, jest powtórzenie zdań będących odpowiedziami na dane pytanie. Wreszcie punkt 7 obejmował sformułowane explicite prośby o powtórzenie pytania.

T a b e l a 1

Czas wystąpienia reakcji nieistotnej		Rodzaje reakcji nieistotnych								Suma odpowiedzi nieistotnych (1-8)		Suma wszystkich odpowiedzi
		milczenie	odpowieź			odmowa odpowiedzi	wskazanie na nr punktu ka-feterii	prośba o pow-tórzenie pytania	trudności ze-zrozumieniem pytania			
			bez sensu, nie na temat	korekcyjna	częściowa							
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)			
Po pierwszym odczytaniu pytania	N	192	295	197	608	2	214	116	588	2212		9064
	%	8,67	13,33	8,90	27,48	0,0	9,58	5,24	26,58	100	14,4	100
Po drugim odczytaniu pytania	N	19	33	18	85	4	37	7	119	322		2212
	%	5,90	10,24	5,59	26,39	1,2	11,49	2,17	61,80	100	14,5	100

Anna Kubiak

Tabela 1 ilustruje rozkład poszczególnych rodzajów odpowiedzi nieistotnych w kolejnych fazach procesu interwencji. Należy zauważyć, że dzięki nagraniu magnetofonowemu można przedstawić rozkłady tych odpowiedzi zarówno wówczas, gdy są one reakcją respondenta po pierwszym odczytaniu pytania, jak i wówczas, gdy stanowią one drugą reakcję respondenta już po drugim odczytaniu pytania lub przeprowadzeniu sondażu przez ankietera. Dane w tabeli wskazują, że przyjęty podział rodzajów odpowiedzi nieistotnych ma swoje empiryczne uzasadnienie. Największe zastrzeżenia budzi kategoria 5, gdzie występuje zupełnie nieznacząca ilość przypadków, trudno jednak zaliczyć je do którejkolwiek z pozostałych kategorii. Struktura procentowa przedstawionych danych sygnalizuje nierównomierny spadek ilości odpowiedzi nieistotnych w wyniku powtórnego zadania pytania. Po pierwszej odpowiedzi nieistotnej pozostaje jeszcze 14,5% takich odpowiedzi. Najwolniej maleje ilość odpowiedzi nieistotnych sygnalizujących kłopoty ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem odpowiedzi. Wydaje się to oczywiste, gdyż ta kategoria odpowiedzi stanowi najtrudniejsze do wyeliminowania źródło braku informacji. Czy jednak badacze powinni dążyć do całkowitego wyeliminowania odpowiedzi nieistotnych? Czy braki informacji stanowią wart rozważenie problem? Pozytywna odpowiedź na te pytania jest konsekwencją przyjętego przez nas poglądu, że w standaryzowanych badaniach socjologicznych bez względu na to, jakim zagadnieniom są poświęcone, może wystąpić nieadekwatność kategorii pojęciowych, za pomocą których opisuje interesujące go zjawisko badacz, do schematów pojęciowych respondenta. Nieadekwatność ta może mieć różne konsekwencje dla wartości odpowiedzi respondenta. Warto zatem, jak się zdaje, wyodrębnić najbardziej typowe warianty postępowania respondenta w takiej sytuacji, o ile oczywiście respondent ową nieadekwatność jakoś sobie uświadomi. Warianty te zostały wyróżnione ze względu na ostateczny efekt jego odpowiedzi.

Pierwszy wariant obejmuje sytuacje, w których respondent udzielając odpowiedzi na pytanie kwestionariusza bez większych trudności porusza się w obrębie schematu pojęciowego proponowanego przez badacza, czyli na co dzień myśli o rzeczywistości społecznej w takich samych lub bardzo podobnych kategoriach, bądź potrafi przełożyć własny i specyficzny - jego zdaniem - sposób widzenia rzeczywistości społecznej na język, którym posługuje się

w pytaniu badacz. W efekcie respondent taki najczęściej, choć nie zawsze, udziela odpowiedzi w kategoriach przewidzianych w pytaniu. Ten wariant postępowania respondenta jest najkorzystniejszy dla badacza, gdyż stwarza największe prawdopodobieństwo, że odpowiedź przyniesie badaczowi prawidłową poszukiwaną informację, odzwierciedlającą rzeczywisty stan rzeczy. Dodajmy jednak od razu, że wariant taki zdarza się stosunkowo rzadko.

Drugi wariant postępowania respondenta, naszym zdaniem najczęstszy, szczególnie odnosi się do pytań zamkniętych ograniczających zadanie respondenta do wyboru jednej lub kilku możliwości odpowiedzi. Obejmuje on sytuacje, w których respondent z różnych przyczyn (niechęć do zastanawiania się, brak przemyśleń na temat, który jest przedmiotem pytania, czy brak umiejętności przełożenia refleksji potocznej na język i schemat rozumowania, jakim posługuje się badacz w pytaniu kwestionariusza) nie jest w stanie sprostać zadaniu postawionemu przez badacza. W efekcie respondent poddaje się wymaganiom narzuconym przez badacza i udziela odpowiedzi w kategoriach przez niego zaproponowanych, jednakże odpowiedź ta, jakkolwiek przynosi odpowiedź poszukiwaną, gdyż jest odpowiedzią istotną, faktycznie nie odzwierciedla rzeczywistych przekonań respondenta, nie jest więc odpowiedzią trafną, przynoszącą informację prawdziwą. Opisywany wariant zagraża wartości danych uzyskiwanych w badaniach kwestionariuszowych, ujawnienie bowiem, iż odpowiedź istotna nie jest odpowiedzią trafną wymaga stosowania specjalnych procedur weryfikacyjnych lub w ostateczności technik głębokiego sondażu (np. pytanie otwarte występuje w kwestionariuszu po pytaniu zamkniętym w rodzaju "dlaczego Pan tak uważa"? itp.). Praktyka badań socjologicznych dowodzi jednak, że nawet po tak proste sposoby, jak wykorzystywanie jako "weryfikatora" pytania otwartego żądającego narracji, sięga się stosunkowo rzadko.

Trzeci z analitycznie wyróżnionych wariantów postępowania respondenta opiera się na takich samych lub podobnych procesach i mechanizmach dochodzenia do odpowiedzi na pytanie kwestionariusza jak w wariantcie drugim, różni się jednakowoż od niego efektem odpowiedzi. Respondent bowiem udziela odpowiedzi nieistotnej nie zgadzając się np. na posługiwanie się terminami lub zwrotami użytymi przez badacza w pytaniu i dąży do tego, by terminy tam zawarte zastąpić innymi, bardziej dostosowanymi do jego nawyków ję-

zykowych lub sposobów myślenia o rzeczywistości¹⁵. Opisana wyżej sytuacja jest bardzo wyrazista, ale zdarza się na ogół rzadko. Znacznie częściej natomiast respondent udziela odpowiedzi istotnej, ponieważ nie jest w stanie poradzić sobie z pytaniem bądź ze względu na jego trudność strukturalno-zadaniową (konieczność dokonywania różnorodnych operacji na alternatywach) bądź ze względu na trudności pojęciowe. Paradoksalne, że trzeci wariant postępowania respondenta jest znacznie bardziej korzystny dla badacza z punktu widzenia rzetelności informacji uzyskiwanych w badaniach, wskazuje bowiem bezpośrednio na kłopoty respondenta pojawiające się przy udzielaniu odpowiedzi na pytanie kwestionariusza i co najważniejsze, pozwala wyeliminować informacje nieprawdziwe, które w wyżej opisanym wariancie drugim mogą przeniknąć do dalszego opracowania "zarażając" niejako cały zbiór uzyskanych informacji prawdziwych, występując wraz z nimi w statystycznych korelacjach. Na marginesie zauważmy, że poruszona tutaj wskaźnikowa funkcja odpowiedzi typu "nie wiem", "trudno powiedzieć" dla oceny operatywności pytania dla danej zbiorowości respondentów nie jest wykorzystywana niestety przez badaczy i czasami nawet bardzo uważna lektura prac empirycznych nie pozwala odnaleźć zgubionych w opracowaniu statystycznym pojemnych nieraz kategorii "nie wiem", "nie rozumiem", "trudno powiedzieć", "nie mam zdania", a wydaje się, że zagubienie owych liczebności rzadko odbywa się poza świadomością badacza.

Dalszą konsekwencją zarysowanego wyżej stanowiska jest przekonanie, że równie ważną sprawą w przypadku pojawienia się braków informacji, obok ich ilości, jest fakt, że stanowią one jak gdyby wierzchołek góry lodowej - nierzetelności, nieprawdziwości odpowiedzi. Szerzej zagadnienie to zostanie omówione w rozdziale IV artykułu. Natomiast jeżeli chodzi o ilość braków informacji w naszych badaniach, to jest ona różna w zależności od punktu widzenia. Przypomnę, że analiza uzyskiwanych odpowiedzi prowadzona była na dwóch poziomach. Pierwszy z nich koncentrował się

¹⁵ Raport z pilotażu do badań K. Janickiej, J. Koralewicz-Zębik, K. M. Słomczyńskiego, Psychospołeczne konsekwencje sytuacji pracy, Zakład Metodologii Badań Socjologicznych IFiS PAN, s. 9. Opisana sytuacja dotyczy tzw. nieadekwatności pytania do aparatury pojęciowej, w jakiej respondent wyróżnia i klasyfikuje rzeczywistość.

na opisie kwalifikacji odpowiedzi dokonywanych przez koderów, którzy w swej pracy opierali się wyłącznie na zapisie dokonywanym przez ankietera. Miało to na celu odwzorowanie sytuacji typowej dla standardowych badań socjologicznych. Wówczas koder i badacz w niewielkim jedynie stopniu kontrolują sposoby dokonywania tego zapisu w pytaniach zamkniętych oraz stosowane na gorąco przez ankietera kryteria interpretacji wypowiedzi respondenta w pytaniach otwartych (przy zapisie relacjonującym), przy czym problem granic interpretacji odpowiedzi respondenta dotyczy nie tylko pytań otwartych żądających odpowiedzi w formie narracji, lecz także pytań zamkniętych. W tych ostatnich bowiem respondenci w swoich odpowiedziach w wielu przypadkach całkowicie lub częściowo ignorują kategorie odpowiedzi przewidziane przez badacza, odpowiadając własnymi słowami, "poza kafełkami". Należy jeszcze dodać, że - jak dowodzi praktyka - ankieterzy w standardowych badaniach socjologicznych "dointerpretowują" na ogół odpowiedzi, przypisując kwalifikacje odpowiedzi istotnej nawet tym, które w niewielkim stopniu świadczą o ich związkach z sytuacją problemową pytania. Tego rodzaju tendencja jest tym bardziej prawdopodobna, im mniej precyzyjne są kryteria kwalifikacji odpowiedzi na pytanie kwestionariusza, a więc przede wszystkim w sytuacji, kiedy pytanie kwestionariuszowe nie jest powiązane z jednostkowym pytaniem badacza, czy też - co również się zdarza - z pytaniem problemowym. Wynika to z rozpowszechnionego wśród socjologów przekonania, że do prowadzenia badań empirycznych wystarczający jest jedynie kwestionariusz wywiadu lub ankiety nie poprzedzony szczegółową koncepcją badań.

Dociekanie powyższe skłaniają do sformułowania hipotezy, iż opierając się na interpretacji zapisu ankietera koderzy znacznie mniej odpowiedzi zaliczą do nieistotnych niż wówczas, gdy podstawę klasyfikacji odpowiedzi stanowić będzie analiza nagrania magnetofonowego. Dopiero bowiem dysponując nagraniem, można śledzić wszystkie aspekty interwencji ważne dla ostatecznego efektu odpowiedzi, np. wskazać na błędy popełniane przez ankieterów, odnotować uboczne wątki w komunikowaniu się itp. Dla potwierdzenia tej hipotezy należy zanalizować rozkłady wartości następujących zmiennych:

1. Klasyfikacja odpowiedzi dokonywana na podstawie zapisu ankietera w kategoriach istotna - nieistotna.

2. Klasyfikacja odpowiedzi dokonywana na podstawie nagrania w kategoriach istotna - nieistotna.

3. Porównanie efektów obu klasyfikacji za pomocą następujących wariantów:

a) klasyfikacja dokonana została na podstawie zapisu ankietera i w efekcie uzyskano odpowiedź nieistotną (ONI) oraz na podstawie nagrania i w efekcie uzyskano odpowiedź również nieistotną (ONI);

b) klasyfikacja dokonana została na podstawie zapisu ankietera i w efekcie uzyskano odpowiedź nieistotną (ONI) i na podstawie nagrania, ale w efekcie uzyskano odpowiedź istotną (OI);

c) klasyfikacja dokonana została na podstawie zapisu ankietera i w efekcie uzyskano odpowiedź istotną (OI) i na podstawie nagrania, ale w efekcie uzyskano odpowiedź nieistotną (ONI)

d) klasyfikacja dokonana została na podstawie zapisu ankietera i w efekcie uzyskano odpowiedź istotną (OI) i na podstawie nagrania i w efekcie uzyskano również odpowiedź istotną (OI).

4. Porównanie efektów obu tych klasyfikacji w kategoriach zgodne - niezgodne.

Wyniki uzyskane w naszych badaniach potwierdzają postawioną hipotezę. Analiza odpowiedzi dokonywana wyłącznie na podstawie zapisu ankietera w kwestionariuszu wykazuje, iż wystąpiły tylko 654 odpowiedzi nieistotne na ogólną ich liczbę 9335 (203 respondentów x 48 pytań, z czego ponad 400 odpowiedzi musi być wyłączonych w efekcie działania reguł przejścia w kwestionariuszu) - co stanowi 7,0% wszystkich odpowiedzi. Natomiast klasyfikacja odpowiedzi dokonywana na podstawie nagrania wskazuje, iż wystąpiło 1201 odpowiedzi nieistotnych (13,25% wszystkich odpowiedzi). Pragnę podkreślić, iż kwalifikacje dokonywane przez koderów na podstawie nagrania miały dla nas we wszystkich późniejszych analizach moc obowiązującą, jako bardziej uprawnione.

Liczby te pokazują, że w standardowych badaniach, gdzie koderzy dysponują tylko zapisem w kwestionariuszu, liczba odpowiedzi nieistotnych, a w efekcie braków informacji, może zostać sztucznie znacznie zmniejszona (w naszych badaniach prawie dwukrotnie). Wzajemne relacje między tymi dwoma sposobami kodowania pokazuje tab. 2.

Należy zwrócić uwagę, że liczebności w tej tabeli są pomniejszone o braki nagrania (214 przypadków) i o te odpowiedzi, w któ-

rych ankietarzy źle stosowali reguły przejścia (36 przypadków) bądź zapisywali odpowiedź na pytanie, którego w ogóle nie zadali (21 przypadków).

T a b e l a 2

Kwalifikacja odpowiedzi w efekcie kodowania na podstawie zapisu ankietera	Kwalifikacja odpowiedzi w efekcie kodowania na podstawie nagrania		Razem
	Odpowiedź nieistotna	Odpowiedź istotna	
Odpowiedź nieistotna	585 6,45%	38 0,42%	623 6,87%
Odpowiedź istotna	616 6,80%	7825 86,33%	8441 93,13%
Razem	1201 13,25%	7863 86,75%	9064 100,0%

W tabeli zwraca uwagę minimalna liczba (38 przypadków - 0,42%) sytuacji, w których analiza nagrania spowodowała uznanie odpowiedzi za istotną, mimo że według zapisu ankietera była ona nieistotna. Uderza również większa liczba - 616 (6,80%) odpowiedzi uznanych za nieistotne na podstawie nagrania, mimo że były one potraktowane jako istotne na podstawie zapisu ankietera. Współczynniki statystyczne oparte na chi-kwadrat, wyliczone dla pomiaru siły związku między dwoma sposobami kodowania (opartymi na analizie zapisu ankietera i nagrania magnetofonowego) wskazują na silne wzajemne zależności (chi-kwadrat wynosi 3785,6, poziom istotności wyższy niż 0,001, C Pearsona wynosi 0,5428, T Czuprowa 0,6465, V Cramera 0,6463, Tau Kruskala jest bardzo wysokie i wynosi 0,42).

Analizując różnice i podobieństwa w klasyfikowaniu odpowiedzi nieistotnych na podstawie analizy zapisu ankietera i nagrania magnetofonowego dla poszczególnych pytań kwestionariusza warto zwrócić uwagę na kilka elementów, zasługujących na szczególne podkreślenie:

1. Zgodność decyzji o wystąpieniu odpowiedzi nieistotnych w wyniku oceny przez koder zapisu ankietera i nagrania magnetofonowego maleje wraz ze wzrostem ilości odpowiedzi nieistotnych.

2. Tylko w 8 pytaniach na 48 ilość niezgodnych decyzji w wy-

stępowaniu odpowiedzi nieistotnych przekracza 10% (rekord bije pytanie 23 - aż 74,4% decyzji jest niezgodnych).

3. Tylko w jednym pytaniu przy relatywnie dużej ilości odpowiedzi nieistotnych występuje zupełna zgodność decyzji przy obydwu sposobach kodowania.

4. Przy niezgodności klasyfikacji odpowiedzi jako nieistotnej - najczęściej pojawia się ona jako efekt analizy nagrania magnetofonowego.

Próbę wyjaśnienia takiej właśnie struktury danych zawierać będzie cz. III niniejszego artykułu.

III. Czynniki warunkujące występowanie braków informacji

Zakłócenia w którymkolwiek z etapów procesu zdobywania informacji mogą prowadzić do zniekształcenia odpowiedzi, którego jedną z postaci może być brak informacji. Czynniki oddziałujące na pojawienie się braków informacji są ze sobą powiązane i właściwie możliwe do wyodrębnienia wyłącznie analitycznie. Na poziomie empirycznym trudno z całą pewnością powiedzieć, że ten właśnie albo inny czynnik spowodował wystąpienie odpowiedzi nieistotnej czy też innej postaci braków informacji. Zwykle można przypuszczać, że kilka czynników występujących jednocześnie powoduje w efekcie wystąpienie braków informacji. Podstawą wyróżnienia grup czynników oddziałujących na występowanie braków danych jest powiązanie ich z poszczególnymi etapami procesu otrzymywania informacji w wywiadzie kwestionariuszowym, poczynając od sformułowania i zapisu pytania w formularzu poprzez odczytanie tego pytania przez ankietera, reakcję respondenta, zapisanie jej i zakodowanie. Wyróżnione na tej podstawie czynniki oddziałujące na występowanie braków informacji można uporządkować w pięć grup, tj. związane:

1. z treścią, formą i typem pytania,
2. z cechami respondentów,
3. z sytuacją wywiadu - atmosferą, warunkami w jakich wywiad przebiega,
4. z pracą ankietarów, błędami, jakie popełniają
5. ze sposobem strukturalizacji danych w instrukcji kodowej i błędami koderów.

A. Czynniki związane z treścią, formą i typem pytania

Występowanie odpowiedzi nieistotnych, a więc nie przynoszących jednostkowej poszukiwanej informacji, jest w wysokim stopniu uwarunkowane rodzajem problematyki, którą porusza pytanie. Czy są to zagadnienia bliskie codziennemu doświadczeniu respondenta, czy też pytanie porusza zagadnienia mało znane badanemu, "abstrakcyjne" dla niego. Ten ostatni typ pytań jest bardziej narażony na wystąpienie odpowiedzi nieistotnych. Ilość odpowiedzi nieistotnych może być też zróżnicowana w zależności od tego czy pytanie, jak to określają socjologowie, jest pytaniem o fakt czy o opinie. W przypadku pytań o fakty odpowiedzi nieistotne spowodowane będą przede wszystkim trudnościami w przypominaniu sobie tych faktów, dokonywaniu obliczeń, porządkowaniu ich, czy też niechęcią do mówienia o nich, bądź też wreszcie niedostosowaniem pytania. Natomiast w pytaniach o opinie, szczególnie gdy badacz interesuje rodzaj tych opinii, a tak jest najczęściej, dla sprawdzenia ich rozkładu w badanej zbiorowości, z góry przyjmuje się, że respondent jakąś opinię posiada. Inny aspekt występowania odpowiedzi nieistotnych w pytaniach o opinię wiąże się z rodzajem opinii, do jakiej badacz chce dotrzeć. Gdy pytanie jest bodźcem do przekazywania opinii "prywatnej" wówczas występowanie odpowiedzi nieistotnych może być efektem obaw, czy niechęci respondentów. Gdy respondenci mają utrwaloną opinię na dany temat, ilość odpowiedzi nieistotnych powinna być mała. Natomiast jeżeli uznamy, że opinia jest przekonaniem wywołanym w wywiadzie i bodziec, jakim jest pytanie, staje się warunkiem jej wystąpienia, wówczas ilość odpowiedzi nieistotnych może być znacznie większa, gdyż pytanie może się okazać niedostosowane.

Kolejnym czynnikiem sprzyjającym pojawianiu się odpowiedzi nieistotnych jest rodzaj zadania, jakie badacz stawia respondentowi. Często ma on wybierać różne elementy kafeterii, proponować ich kolejność, hierarchizować je, nadawać im stopnie, co jest niejednokrotnie trudne i skomplikowane. Specyficznym rodzajem pytań ze względu na trudność zadania są tzw. pytania hipotetyczne. Jak wskazują doświadczenia, ludzie mają trudności w budowaniu sytuacji kontrfaktycznych, które są w swej istocie myślowym eksperymentem, wymagającym operowania kilkoma warunkami.

Biorąc pod uwagę formalny podział pytań na pytania zamknięte

i otwarte, wydaje się, że w przypadku pytań zamkniętych ilość odpowiedzi nieistotnych częściej będzie wynikiem czynników związanych z problematyką, której dotyczy pytanie, niż z jego formą. Natomiast pytania otwarte same w sobie nakładają na respondenta wymagania, które sprzyjają pojawianiu się odpowiedzi nieistotnych. Przede wszystkim wymagają sporej sprawności językowej, a ponadto bardzo często uzasadniania własnych przekonań, motywów, decyzji i podawania ich w formie opisowej.

Do występowania odpowiedzi nieistotnych mogą się również przyczyniać trudność i drażliwość pytania. Należy zaznaczyć, że zarówno drażliwość jak i trudność to relatywne cechy pytania, ze względu na cechy intelektualne jak i emocjonalne respondentów. Drażliwość pytania może się przyczyniać do powstawania odpowiedzi nieistotnych zarówno wtedy, gdy pytanie jest:

a) drażliwe jednostronnie - tzn. gdy drażliwe jest udzielenie odpowiedzi określonego rodzaju, np. potwierdzenie lub zaprzeczenie czemuś;

b) drażliwe wielostronnie - tzn. gdy drażliwe jest udzielenie jakiegokolwiek odpowiedzi.

Wśród pytań trudnych możemy wyróżnić dwa ich rodzaje sprzyjające pojawianiu się odpowiedzi nieistotnych: a) pytania długie o skomplikowanej strukturze gramatycznej, gdzie odpowiedź nieistotna może wynikać z trudności jakie ma respondent w rozpoznaniu struktury pytania, a co za tym idzie, ze zrozumieniem zadania postawionego w pytaniu; b) pytania krótkie, ale zawierające trudny, nie znany respondentowi termin.

Jeszcze jeden element sprzyjający występowaniu odpowiedzi nieistotnych, to oddziaływanie pytań poprzednich. Pytanie nie funkcjonuje w kwestionariuszu autonomicznie, w oderwaniu od pozostałych. Poprzednie pytania i odpowiedź na nie mogą mieć związek z odpowiedziami na pytanie następne, np. wystąpienie wcześniej pytania drażliwego czy szczególnie trudnego może spowodować wystąpienie odpowiedzi nieistotnych na pytania dalsze. Ten skrócony przegląd czynników oddziałujących na występowanie odpowiedzi nieistotnych związanych z cechami pytania pokazuje, że nie stanowią one kategorii czystych, są ze sobą wzajemnie powiązane. Mogą mieć różną wagę i stopień wpływu na występowanie odpowiedzi nieistotnych. Dodatkowo nie wszystkie z nich były w pełni kontrolowane empirycznie. Analiza wykazała, że spośród czynników,

które były w badaniu poddane kontroli empirycznej, najbardziej przyczynia się do występowania odpowiedzi nieistotnych trudność pytania i nie znana respondentowi, daleka od jego codziennych doświadczeń, problematyka pytania. Dlatego podzieliliśmy 48 pytań naszego kwestionariusza według kryterium "przedmiotowego", formalnego i trudności pytania.

Ze względu na przedmiot do którego odnosi się jednostkowa poszukiwana informacja, wyróżniono w analizie trzy grupy pytań:

1. Pytania dotyczące faktów z życia respondenta - np. data i miejsce urodzenia, jego wykształcenie, zarobki, sposób spędzania wolnego czasu (16 pytań).

2. Pytania dotyczące pracy zawodowej respondenta - np. zadowolenia z pracy, polityki kadrowej prowadzonej w jego przedsiębiorstwie, czynników decydujących o awansie itp. (9 pytań).

3. Pytania dotyczące opinii respondenta na temat różnych aspektów zróżnicowania współczesnego społeczeństwa polskiego (22 pytania).

Zasadniczym kryterium podziału pytań kwestionariusza na te trzy grupy było większe lub mniejsze, naszym zdaniem, prawdopodobieństwo pojawiania się problemów, których dotyczą pytania w codziennym doświadczeniu respondenta. Uważamy, że sprawy dotyczące np. stażu pracy czy wykształcenia respondenta i jego sposobów spędzania wolnego czasu częściej są obecne w sferze potocznej refleksji respondenta, refleksji intymnej wysnuwanej na własny użytek lub ujawnianej w komunikowaniu się z innymi ludźmi, niż np. sprawy czynników, od których zależy awans w zakładzie pracy respondenta czy też zasady prowadzenia polityki kadrowej w jego przedsiębiorstwie. Z kolei sprawy środowiska zawodowego bliższe są, naszym zdaniem, potocznemu doświadczeniu badanych, niż wizje struktury społecznej lub zagadnienia samooceny pozycji społecznej respondenta¹⁶. Szeroko rozumiana problematyka zróżnicowania spo-

¹⁶ A. Borucki, jeden z nielicznych badaczy komentujący w swoich artykułach wysokie odsetki odpowiedzi nieistotnych wprost stwierdza: "Problem ten dla wielu ludzi nie stanowi przedmiotu codziennej refleksji. Nie wszyscy zastanawiają się nad nim do- kładniej, bądź też nie posiadają na ten temat sprecyzowanego sta- nowiska, opinii czy poglądu. Stąd też 10,6% badanych (98) nie udzieliło na temat podziałów społecznych mieszkańców Łodzi żadnych informacji". A. B o r u c k i, *Struktura społeczna i świadomości mieszkańców Łodzi*, [w:] *Współczesna polska klasa robotnicza*, red. Z. Bokszański, J. Kulpińska, J. Woskowski, Warszawa 1975, s. 385.

tecznego z trudnością poddaje się dyskursywnej, wymaganej przez socjologów analizie i natychmiastowej, wymuszonej przez sytuację wywiadu, artykulacji. Nie oznacza to bynajmniej, że wiedza potoczna ludzi o zjawiskach społecznych nie obejmuje tego obszaru rzeczywistości społecznej. Wydaje nam się jednak, że zachodzą zasadnicze różnice między kryteriami i sposobami strukturalizacji tej wiedzy dokonywanymi przez ludzi w ich codziennym praktycznym działaniu, a strukturalizacją społecznego doświadczenia dokonywaną przez badaczy, będącą na ogół konsekwencją ogólnych i ciągle rozbudowywanych koncepcji teoretycznych. Różnice te są szczególnie wyraźne, kiedy porównuje się kategorie pojęciowe, jakimi posługują się na co dzień respondenci i socjologowie¹⁷. Dodatkową i wcale niebłahą, choć notorycznie ignorowaną trudność badań kwestionariuszowych stanowi zwykle i to, że jednakowe pytania kwestionariusza adresowane są do zbiorowości najczęściej zróżnicowanych pod względem poziomu wykształcenia umiejętności werbalizacyjnych, zdolności do prowadzenia refleksji nad złożonymi, abstrakcyjnymi zjawiskami. Chyba ten aspekt socjologicznych badań kwestionariuszowych miał na myśli S. Ossowski, kiedy pisał, że "[...] przy wielkich różnicach kulturowych materiały otrzymane na przykład przy pomocy tego samego kwestionariusza nie są porównywalne, many bowiem wtedy do czynienia z nieprzekładalnością języków, a w środowiskach posługujących się tym samym (w sensie etnicznym) języ-

¹⁷ O problemach tu sygnalizowanych obszernie pisze np. K. L u t y ń s k a, *Pilotaż pogłębiony. Koncepcja, realizacja i analiza materiałów pilotażowych*, [w:] *Analizy i próby technik badawczych*, t. 5, Wrocław 1975. A. S a r a p a t a w *"Socjologii zawodów"* s. 173, pisze: "Na wstępie chciałbym zwrócić uwagę na sam termin »pozycja«, który zajmuje dostojne miejsce w słowniku socjologicznym, nie jest jednakże terminem obiegowym we wszystkich środowiskach polskiego społeczeństwa. Na ten fakt zwracam uwagę dlatego, że otrząskani z pewnymi terminami skłonni jesteśmy (my socjologowie) do posługiwania się nimi również w badaniach empirycznych. Stosując w nadmiarze zdalnie sterowane ankiety, możemy otrzymać wyniki dalekie od prawdy". Uwzględniając powyższe trudno się zgodzić ze stanowiskiem W. W e s o ł o w s k i e g o i M. S ł o m c z y ń s k i e g o, którzy w artykule *Potoczna percepcja struktury społecznej*, [w:] *Struktura i ruchliwość społeczna*, Wrocław 1973, stwierdzają: "Można przypuszczać, że samoocena ogólnej pozycji społecznej wchodzi w zakres potocznych doświadczeń jednostki. Wydaje się, że termin »pozycja społeczna« jest dość powszechnie używany w języku kolokwialnym i stosunkowo często pojawia się w prasie czy radio".

kiem, przy dużych różnicach kulturowych pytania sformułowane w tych samych słowach mogą mieć zupełnie różny sens. Aby umożliwić stosowanie metod standaryzacji w takich wypadkach, trzeba by przez odpowiednie zabiegi edukacyjne przeprowadzić w jakimś zakresie i w jakimś stopniu standaryzację środowisk¹⁸.

Stosowanie ujednoliconych pytań stwarza wprawdzie socjologom szansę na kwantytatywne podejście do zjawisk społecznych, niszczy jednak możliwość ujęcia środowiskowych sposobów wartościowania zjawisk i niepowtarzalnych czasem motywów ludzkich działań, których wyjaśnienia nie sposób niejednokrotnie uzyskać poprzez analizę opinii wywołanych przez wywiad i "ginących" wraz z jego zakończeniem¹⁹.

Przywołajmy znów w tym miejscu S. Ossowskiego, który pisał: "Równe słupki rtęci w jednakowych termometrach są wskaźnikami jednakowych temperatur. Ale jednokształtne czy jednobrzmiące odpowiedzi na to samo pytanie kwestionariusza nie muszą być miarodajnymi wskaźnikami jednakich postaw: ta sama odpowiedź na pytanie zamknięte może mieć różne znaczenie na gruncie tej samej kultury, a podkreślenie jej w kwestionariuszu może być spowodowane przez różne motywy"²⁰.

Ze względu na trudność pytania wyodrębnione zostały trzy grupy pytań:

- 1) łatwe (27 pytań),
- 2) trudne (13 pytań),
- 3) bardzo trudne (8 pytań).

Tego podziału dokonano wykorzystując skonstruowaną przez W. Rostockiego wielowymiarową skalę trudności pytania, której szczegółowy opis przedstawiony jest w artykule tegoż autora.

¹⁸ S. O s s o w s k i, O osobliwościach nauk społecznych, [w:] Dzieła, t. IV O nauce, s. 258.

¹⁹ Na niebezpieczeństwo uzyskiwania odpowiedzi "byle zbyć" zwracał uwagę m. in. S. N o w a k, Studenci Warszawy, raport z badań, Warszawa 1965, s. 8: "Jest rzeczą wiadomą, że wypowiedzi ludzkie (a w tym i wypowiedzi osób badanych przez socjologa) nie zawsze są wskaźnikami przekonań odpowiadających co do treści owym wypowiedziom. Może być tak, iż osoba badana nie ma żadnych poglądów na daną sprawę, ale udziela mimo to wyczerpującej i jednoznacznej odpowiedzi..."; por. także w tej kwestii - Z. Gostkowski "O poprawę jakości badań survey owych" Studia Socjologiczne, 1976 nr 3

²⁰ O s s o w s k i, op. cit., s. 264.

Ze względu na formalną strukturę pytania wydzieliśmy następujące grupy:

- 1) pytania zamknięte dopełnienia,
- 2) pytania zamknięte rozstrzygnięcia,
- 3) pytania zamknięte zawierające skale i wielopunktowe kafetarie,
- 4) pytania otwarte.

Rozpatrzmy na wstępie, jakie występują różnice w ilości odpowiedzi uznanych za nieistotne w efekcie analizy zapisu ankietera i nagrania magnetofonowego w poszczególnych grupach pytań (tab. 3).

Analiza danych z tab. 3 prowadzi do kilku wniosków:

1. Zaobserwowana wcześniej we wszystkich pytaniach kwestionariusza tendencja do znacznego wzrostu ilości odpowiedzi nieistotnych, gdy mamy do dyspozycji nagranie magnetofonowe zostaje potwierdzona, gdy zanalizujemy wyniki dotyczące poszczególnych zbiorów pytań.

2. Relatywnie największy wzrost ilości odpowiedzi nieistotnych po wykorzystaniu nagrania obserwujemy w pytaniach zamkniętych z kafeterią i skalą, w pytaniach dotyczących opinii na temat zróżnicowania społecznego i w grupie pytań trudnych. Na podkreślenie zasługuje fakt, że numery większości tych pytań pokrywają się, tak więc trudno ustalić na tym etapie analizy, który z tych czynników bezpośrednio oddziałuje na ten znaczny wzrost ilości odpowiedzi nieistotnych.

3. W grupach pytań, w których już na poziomie analizy zapisu ankietera wystąpiło znacznie więcej odpowiedzi nieistotnych niż wśród pozostałych (są to pytania dotyczące pracy respondenta i pytania bardzo trudne), wykorzystanie nagrania magnetofonowego nie przyczynia się zbytnio do zwiększenia liczby odpowiedzi nieistotnych.

4. Wystąpienie znacznej liczby odpowiedzi nieistotnych w grupie pytań dotyczących pracy zawodowej respondenta (12,8 i 15,0) pozostaje w opozycji do wcześniej postawionej hipotezy, że największej odpowiedzi nieistotnych wystąpi w pytaniach bardzo trudnych i o problematyce odległej od codziennego doświadczenia respondenta. Choć w końcowym efekcie w tych właśnie grupach notujemy największą ilość odpowiedzi nieistotnych - odpowiednio 18,9 i 17,7. Rozstrzygnięcie, co jest przyczyną występowania dużej ilości od-

Tabela 3

Podstawa kodowa- nia	Ilość i procent odpowiedzi nieistotnych											
	W ca- łym kwe- stio- nariu- szu	w pytaniach:										
		zamkniętych				otwar- tych	dotyczących			łat- wych	trud- nych	bardzo trud- nych
		dopeł- nienia	roz- strzyg- nięcia	ze ska- łą i kafe- terią	razem		faktów z życia respon- denta	pracy respon- denta	zróżni- cowania społe- cznego			
Analiza zapisu ankie- tera	657 7,0	86 7,0	99 3,8	183 4,3	368 4,5	286 23,0	144 4,5	230 12,8	280 6,5	286 5,2	143 5,8	221 15,3
Analiza nagra- nia magneto- fonowe- go	1201 13,25	106 9,0	161 6,4	668 16,0	935 11,9	266 22,4	196 6,0	259 15,0	746 17,7	587 11,1	350 14,7	264 18,9

powiedzi nieistotnych, trudność pytania czy jego przedmiot, przestaje być problemem, gdyż jest niejako efektem zasad przyjętych w konstrukcji skali trudności. Abstrakcyjność problematyki, występowanie terminów teoretycznych w pytaniu powodowały, iż pytanie to otrzymywało dodatkowe punkty na skali trudności.

5. Jedynie w grupie pytań otwartych maleje nieco ilość odpowiedzi nieistotnych w efekcie wykorzystania nagrania magnetofonowego, ale - jak należy wnosić z analizy błędów ankierskich - jest to spowodowane niedokładnym zapisem odpowiedzi.

Interpretacja danych z tab. 3 ograniczała się z konieczności do analizy ostatecznych efektów odpowiedzi w poszczególnych grupach pytań, ale zastosowanie przez nas nagrań magnetofonowych wszystkich wywiadów umożliwiło nam również śledzenie dynamiki przebiegu procesu formowania się odpowiedzi respondenta na pytanie kwestionariusza z uwzględnieniem wszystkich faz tego procesu. Pisząc o procesie formowania się odpowiedzi respondenta mam oczywiście na myśli tę jego płaszczyznę, którą można obserwować w wywiadzie kwestionariuszowym w trakcie wymiany przekazów między ankierem a respondentem. Śledzenie procesu formowania się odpowiedzi respondenta pozwala na pokazanie, iż w trakcie tego procesu pojawia się znacznie więcej odpowiedzi nieistotnych niż w jego ostatecznym efekcie. Innymi słowy - proces ten w znacznym stopniu "skażony" jest występowaniem reakcji, które utrudniają lub wręcz uniemożliwiają uzyskanie jednostkowych poszukiwanych informacji. Ilustracją tego niech będzie rozkład wartości specjalnie w tym celu skonstruowanej syntetycznej zmiennej. A oto jej wartości:

1. W procesie interrogacji w odniesieniu do jednego pytania kwestionariusza wystąpiła pierwsza i jedyna reakcja nieistotna respondenta, przy czym zarówno analiza zapisu ankiera jak i nagrania spowodowała uznanie jej za odpowiedź nieistotną.

2. W procesie interrogacji w odniesieniu do jednego pytania kwestionariusza wystąpiła pierwsza i jedyna reakcja nieistotna respondenta, przy czym na podstawie zapisu ankiera uznano ją za odpowiedź istotną, a na podstawie nagrania za odpowiedź nieistotną.

3. W procesie interrogacji w odniesieniu do jednego pytania kwestionariusza wystąpiła pierwsza i jedyna reakcja nieistotna, przy czym na podstawie zapisu ankiera uznano ją za odpowiedź nieistotną, a na podstawie nagrania za odpowiedź istotną.

4. W procesie interwencji w odniesieniu do jednego pytania kwestionariusza wystąpiła najpierw reakcja nieistotna, a po powtórzeniu pytania wystąpiła druga reakcja respondenta uznana zarówno na podstawie zapisu ankietera jak i na podstawie nagrania za odpowiedź istotną.

5. W procesie interwencji w odniesieniu do jednego pytania kwestionariusza, zarówno po pierwszym jak i po drugim przeczytaniu pytania wystąpiły reakcje nieistotne, przy czym tę drugą i ostatnią reakcję respondenta zarówno na podstawie zapisu ankietera jak i na podstawie nagrania uznano za odpowiedź nieistotną.

6. W procesie interwencji, zarówno po pierwszym jak i drugim przeczytaniu pytania wystąpiły reakcje nieistotne, przy czym na podstawie zapisu ankietera uznano tę drugą reakcję za odpowiedź istotną, a na podstawie nagrania za odpowiedź nieistotną.

7. W procesie interwencji zarówno po pierwszym jak i drugim przeczytaniu pytania wystąpiły reakcje nieistotne, przy czym tę drugą reakcję na podstawie zapisu ankietera uznano za odpowiedź nieistotną, a na podstawie nagrania za odpowiedź istotną.

8. W procesie interwencji wystąpiły dwie reakcje nieistotne, ale po trzecim odczytaniu pytania wystąpiła reakcja respondenta uznana zarówno na podstawie zapisu ankietera jak i na podstawie nagrania za odpowiedź istotną.

Tabela 4 zawiera rozkład wartości tej zmiennej w poszczególnych grupach pytań. Kolumny 1-8 to opisane wyżej kategorie. Kolumna 9 stanowi sumę kolumn 1-8 podstawę procentowania dla każdej z nich. Kolumna 10 wyraża stosunek odpowiedzi w procesie formowania których pojawiły się reakcje nieistotne do ilości wszystkich odpowiedzi w danej grupie pytań wyrażony w procentach.

Dane w tab. 4 potwierdzają znacznie większą ilość odpowiedzi nieistotnych występujących w trakcie procesu interwencji w porównaniu z ich ilością w ostatecznym efekcie tego procesu. Ten wniosek potwierdza porównanie kolumny 10 tab. 4 z danymi w tab. 3.

Ważnym wydaje się też stwierdzenie, że jeśli w procesie interwencji pojawiły się reakcje nieistotne, to w przeważającej mierze doprowadzają one do odpowiedzi nieistotnej w ostatecznym efekcie. Obrazuje to poniższe zestawienie przedstawiające rozkład procentowy ilości odpowiedzi uznanych ostatecznie przez kodera za nieistotne w stosunku do wszystkich odpowiedzi, w trakcie formo-

Tabela 4

Pytania	Kategorie odpowiedzi nieistotnych								Razem (1-8)	% ONI we wszystkich od- powiedziach
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)		
Dopełnienia	76 35,84	20 9,43	-	96 45,28	4 1,88	4 1,88	-	12 5,66	212	17,40
Rozstrzygnięcia	66 22,00	69 23,23	-	124 41,75	16 5,38	10 3,36	-	12 4,04	297	11,25
Ze skalą i kafeterią	132 9,72	427 31,46	1 -	589 43,40	34 2,50	75 5,52	1 -	98 7,22	1357	31,83
Zamknięte razem	274 14,68	516 27,65	1 -	809 43,35	54 2,89	89 4,76	1 -	122 6,53	1866	22,98
Otwarte	208 60,11	9 2,60	1 -	72 20,80	45 13,8	2 -	-	9 2,6	346	21,30
Dotyczące faktów z życia	116 27,3	57 13,4	-	212 50,0	15 3,5	5 1,2	-	19 4,4	424	13,1
Dotyczące pracy R	167 41,1	52 12,8	1 -	124 30,5	27 6,6	13 3,3	-	22 5,4	406	20,0
Dotyczące zróżnicowania społecznego	199 14,3	416 30,1	1 -	545 39,4	57 4,1	73 5,2	1 -	90 6,5	1382	30,9
Łatwe	230 21,75	292 27,62	1 -	429 40,58	28 2,64	34 3,21	-	43 4,06	1057	19,28
Bardzo trudne	151 29,66	52 10,21	1 -	192 37,72	45 8,84	15 2,94	1 -	52 10,21	509	31,34
Trudne	101 15,63	181 28,01	-	260 40,24	26 4,02	42 6,5	-	36 5,57	646	24,47
W. całym kwestionariuszu	482 21,7	525 23,7	2 -	881 39,8	99 4,4	91 4,1	1 -	131 5,9	2212	22,7

Brak informacji w badaniach

wania się których wystąpiły reakcje nieistotne - dla poszczególnych grup pytań (jest to suma kolumn 1, 2, 5 i 6 w tab. 4).

<u>pytania</u>	<u>%</u>
wszystkie	53,90
dopełnienia	49,03
rozstrzygnięcia	54,19
ze skalą i kafeterią	49,20
zamknięte razem	50,00
dotyczące faktów z życia respondenta	45,40
dotyczące pracy respondenta	63,80
dotyczące zróżnicowania społecznego	53,70
otwarte razem	75,71
łatwe	55,22
trudne	54,16
¹² bardzo trudne	51,65

Najwięcej takich sytuacji występuje wśród pytań otwartych - sugerowałoby to, iż wystąpienie reakcji nieistotnej w odpowiedzi na te pytania ma trwalszy charakter niż w pozostałych grupach pytań. Trudniej jest więc zredukować ilość odpowiedzi nieistotnych w przypadku pytań otwartych. Potwierdza to również zestaw liczb w kolumnie 5 tab. 4 - w przypadku pytań otwartych znacznie częściej (w 13% przypadków) pojawiają się reakcje ostatecznie uznane za nie przynoszące informacji poszukiwanej również po ponownym odczytaniu pytania niż w innych grupach pytań. Również w przypadku pytań otwartych uderza znaczna ilość - ponad 60% odpowiedzi zgodnie uznawanych już po pierwszej reakcji za nieistotne, zarówno na podstawie analizy zapisu ankietera, jak i nagrania (kolumna 1 w tab. 4).

Rozkład liczb w kolumnie 10 potwierdza wyjściową hipotezę, że najbardziej narażone na występowanie odpowiedzi nieistotnych będą pytania dotyczące zagadnień dalekich od codziennych doświadczeń respondenta, a więc w naszym badaniu pytania dotyczące opinii na temat zróżnicowania społeczeństwa polskiego (30,9) a tym samym pytania bardzo trudne (31,34). Były to również w naszych badaniach przeważnie pytania zawierające skale lub wielopunktowe kafeterie. Wśród tych grup pytań było również relatywnie najwięcej takich sytuacji, że dopiero po trzecim odczytaniu pytania uzyskano odpowiedź istotną (patrz dane w kolumnie 8 tab. 4). Podczas, gdy w grupie pytań łatwiejszych, bądź dotyczących zagadnień bliższych

codziennym sprawom badanych największa redukcja braków informacji występuje już po drugim odczytaniu (kolumna 4 tab. 4).

We wszystkich grupach pytań występuje jedna stała tendencja. Gdy w procesie interrogacji pojawiły się reakcje nieistotne, które w ostatecznym efekcie (to znaczy na podstawie analizy nagrania magnetofonowego) zostały uznane za odpowiedzi nieistotne, to znakomita ich większość okazuje się odpowiedziami nieistotnymi już po pierwszym odczytaniu. Ilustruje to porównanie rozkładu liczb w kolumnach 1 i 2 z kolumnami 5 i 6 tab. 4. Jest to dość pesymistyczne stwierdzenie, gdyż w konsekwencji dalsze powtarzanie pytań czy inne zabiegi ankietera nie wpływają decydująco na zmniejszenie ilości braków informacji.

Najrzadziej w procesie interrogacji pojawiają się reakcje nieistotne w grupie pytań zamkniętych rozstrzygnięcia. Nie jest to niczym dziwnym - są to w naszych badaniach pytania krótkie, nieskomplikowane strukturalnie, w których zadanie stawiane przed respondentem sprowadza się do wyboru jednej z dwóch możliwości. Łatwo więc udzielić odpowiedzi istotnej - zastrzeżenia może natomiast budzić jej prawdziwość. Przedstawiono ilość odpowiedzi nieistotnych w kolejnych fazach procesu interrogacji i w jego końcowym efekcie. Aby jednak móc powiedzieć, że pewne cechy pytania warunkują występowanie odpowiedzi nieistotnych, przedstawię teraz rodzaje odpowiedzi nieistotnych występujące w poszczególnych pytaniach w kolejnych fazach procesu interrogacji.

Rozkład poszczególnych rodzajów odpowiedzi nieistotnych po pierwszym odczytaniu pytania przez ankietera w grupach pytań i w poszczególnych pytaniach wymaga nieco szerszego omówienia.

W większości grup pytań najliczniej wśród reakcji nieistotnych respondenta po pierwszym odczytaniu pytania są reprezentowane reakcje wskazujące na kłopoty ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem odpowiedzi bezpośrednio przez niego sygnalizowane. O ile wydaje się to zrozumiałe w grupie pytań dotyczących opinii na temat różnicowania społecznego jako przeważnie pytań trudnych lub bardzo trudnych, o tyle zastanawiać może jeszcze większa ilość tego typu reakcji w pytaniach dotyczących faktów z życia respondenta (34,6%) i pytań dotyczących jego pracy zawodowej (31,3%). Mogą na to oddziaływać dwa czynniki. Po pierwsze, w tych grupach pytań wszystkie rodzaje reakcji nieistotnych w sumie stanowią znacznie mniejszy procent niż w grupie pytań dotyczących różnicowa-

nia społecznego (odpowiednio 13,6, 23,6 i 32,7), stąd też i ilość ich w liczbach bezwzględnych jest znacznie mniejsza. Drugiego wyjaśnienia upatrywać należy w specyfice poszczególnych pytań składających się na omawiane grupy. W zbiorze pytań dotyczących pracy zawodowej respondenta pierwsza reakcja nieistotna sygnalizująca kłopoty ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem odpowiedzi pojawia się najczęściej w pytaniach 4, 5 i 7. Bez mała 60% na ogólną liczbę 127 tego typu pierwszych reakcji nieistotnych w grupie pytań dotyczących pracy zawodowej, przypada na te trzy pytania. Pytanie 4 wymagało od respondenta sformułowania opinii na temat polityki kadrowej w jego przedsiębiorstwie, a termin ten był często niezrozumiały dla respondentów. Z tego powodu pytanie zostało zaliczone do bardzo trudnych. Niezrozumiałość tego terminu potwierdzona też została w dalszych badaniach za pomocą wywiadu o wywiadzie. W pytaniu tym na ogólną liczbę 61 pierwszych reakcji nieistotnych - 29 (47,5%) przypada właśnie na reakcje wskazujące na kłopoty ze zrozumieniem pytania czy sformułowaniem odpowiedzi. Pytanie 5 z kolei wymagało od respondenta uzasadnienia poprzednio wyrażonej opinii. Zgodnie z regułą przejścia, odpowiadali na nie tylko ci respondenci, którzy w pytaniu 4 udzielili ostatecznie, zdaniem ankietera, odpowiedzi istotnej. W odpowiedzi na pytanie 5 ujawniły się więc reakcje nieistotne również tych respondentów, którzy w poprzednim pytaniu, prawdopodobnie ze względu na jego prostą strukturę (pytanie rozstrzygnięcia), nie sygnalizowali trudności z jego zrozumieniem lub sformułowaniem odpowiedzi na nie. Ponadto pytanie 5 mogło stwarzać jako pytanie otwarte dodatkowe trudności werbalizacyjne. Również to pytanie zaliczono do pytań bardzo trudnych. W pytaniu 7, dotyczącym czynników decydujących o awansie w zakładzie pracy respondenta, z 78 wszystkich reakcji nieistotnych po pierwszym odczytaniu pytania 25 (32,0%) przypada na reakcje sygnalizujące kłopoty ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem odpowiedzi. Mogło to wynikać z niechęci do formułowania opinii jako konsekwencji drażliwości poruszanej problematyki oraz, co również prawdopodobne, z kategorycznie sformułowanego żądania wyboru (respondent mógł wybrać tylko jeden z czynników, podczas gdy równie ważne mogą być wszystkie, bądź kilka z nich, bądź żaden), które zmuszało respondenta w sposób arbitralny do interpretacji tego elementu rzeczywistości w kategoriach przewidzianych przez badacza.

W zbiorze pytań dotyczących faktów z życia respondenta pierwsza reakcja nieistotna sygnalizująca trudności ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem odpowiedzi pojawia się najczęściej w pytaniach 48 (66,6%), 49 (65,6%), 31 (55,5%). W pytaniu 31 główną trudność sygnalizowaną wprost przez respondentów, co może wydawać się zaskakujące, stanowiło zrozumienie słowa *czasopismo*. Natomiast pytania 48 i 49 dotyczyły zarobków respondentów - były to pytania bardzo długie, wymagające skomplikowanych obliczeń, przypominania i zapamiętywania poszczególnych poleceń. Obydwa te pytania zostały zaliczone do bardzo trudnych. Wydaje się, że pierwsze odczytanie tych pytań (szczególnie 48) dla większości ludzi, którzy chcą udzielić rzetelnej odpowiedzi jest niewystarczające i można mieć poważne wątpliwości co do wartości odpowiedzi respondentów odpowiadających od razu w sposób istotny.

Jeżeli chodzi o grupę pytań dotyczących opinii na temat zróżnicowania społecznego, to rozkład liczbowy kategorii reakcji nieistotnych sygnalizujących kłopoty ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem odpowiedzi po jego pierwszym odczytaniu jest bardziej równomierny. Zwraca uwagę liczebność tej kategorii w pytaniach 15 i 16 (oba zostały uznane za bardzo trudne). Pytanie 15 dotyczyło samooceny pozycji społecznej respondenta i zawierało trudny teoretyczny termin. Po pierwszym jego odczytaniu 18 respondentów w swojej wypowiedzi zasygnalizowało, iż odpowiedź sprawia im trudności. Forma pytania - pytanie zamknięte ze skalą - zdawała się ułatwiać odpowiedź istotną. Można było dokonać wyboru którejs z możliwości nawet dobrze nie rozumiejąc pytania. Na słuszność takiego podejrzenia wskazuje ilość tego typu reakcji nieistotnych w pytaniu następnym (nr 16) wymagającym od respondenta uzasadnienia poprzednio zadeklarowanej opinii. W pytaniu 16 już 28 respondentów sygnalizowało, iż nie rozumie pytania lub nie potrafi sformułować odpowiedzi, bo po prostu nie ma opinii na ten temat. Oczywiście w tym pytaniu dodatkowe trudności wynikały ze zróżnicowania możliwości werbalizacyjnych naszych respondentów.

Następna wyodrębniona kategoria reakcji nieistotnych to prośba respondenta o powtórzenie pytania sformułowana przez niego *explicit*. Tego typu reakcji wystąpiło stosunkowo niewiele - 166 co stanowi 5,2% wszystkich reakcji nieistotnych po pierwszym odczytaniu pytania. Większość tego typu reakcji koncentruje się w pytaniach dotyczących zróżnicowania społecznego, a równocześnie w

pytaniach ze skalą i kafeterią - 94 przypadki, co stanowi 81%. Wystąpienie prośby o powtórzenie pytania mogłoby przede wszystkim świadczyć o trudnościach z zapamiętaniem pytania, ze względu na jego długość bądź skomplikowaną strukturę. Potwierdzałoby to występowanie względnie częściej tego typu reakcji w pytaniach 6, 8 i 27-1 (poszczególne punkty tabeli oznaczonej numerem 27 traktowaliśmy w analizie jako oddzielne pytania - zgodnie z dyrektywą co do sposobu zadawania tego pytania, sformułowaną w instrukcji ankietarskiej), przy zadawaniu których nie była przewidziana karta respondentów. Natomiast prośbę 13 respondentów o powtórzenie pytania 19 - jednego z najkrótszych - bardziej można chyba tłumaczyć kłopotami z jego zrozumieniem i potrzebą czasu na zastanowienie się nad odpowiedzią, niż nagłym złym słuchem. Kolejna kategoria reakcji nieistotnych pojawiała się wówczas, gdy respondent po odczytaniu pytania zawierającego skalę lub kafeterię odpowiadał nie powtarzając treści wybranej przez siebie możliwości, lecz wskazywał jej numer. Tego typu reakcji pojawiło się po pierwszym odczytaniu pytania 214 co stanowi 9,6%, ale występują tylko w czterech pytaniach: 7, 21, 23 i 25. Aż 60% tych reakcji (129 z 214) przypada na pytanie nr 23 dotyczące opinii respondenta nt. zróżnicowania zarobków w jego zakładzie pracy. Zaliczono je do pytań trudnych. Było ono bardzo długie, a kryteria rozróżnienia poszczególnych punktów trudne do rozpoznania, tak że po jednorazowym jego usłyszeniu praktycznie trudno się było zorientować o co w nich chodzi.

Na ogół nie występowały w naszych badaniach odmowy odpowiedzi na pytanie (wystąpiły tylko u dwóch respondentów w pytaniach otwartych 16 i 26). Natomiast pojawiło się bardzo dużo odpowiedzi częściowych, 608 - co stanowi 27,4% wszystkich reakcji nieistotnych.

W części II, przy charakterystyce typologii rodzajów odpowiedzi nieistotnych, wspomniano, że wyróżniliśmy niejako dwa warianty odpowiedzi częściowych - "formalne" i "merytoryczne". Zdecydowanie częściej, jak się okazało, wystąpiły "formalne" odpowiedzi częściowe - w poszczególnych punktach pytania 27, w pytaniach 25, 20, 42. Sygnalizują one sztuczność i przesadę zabiegów, jakich badacze wymagają od respondentów. Drobiazgowość i nadmierna "czułość" rozbudowanych skal odnoszących się do subtelnych, często niemierzalnych zjawisk, czy też długa lista poszczególnych czynników kafeterii, które należy zhierarchizować (pytanie 20) powodują, iż respondenci mają trudności ze sformułowaniem precyzyjnej odpowie-

dzi. Ten typ odpowiedzi nieistotnych może być jednak wydatnie zmniejszony dzięki właściwej pracy ankietatorów - poprzez powtórzenie pytania czy jego części, z drugiej jednak strony występuje wówczas niebezpieczeństwo "wymuszenia" odpowiedzi, za którą nie stoi autentyczne, przemyślane przekonanie badanego.

Kolejny typ wyróżnionych reakcji nieistotnych to odpowiedzi korekcyjne, kwestionujące założenia pytania co do istnienia faktów będących przedmiotem pytania bądź odrzucające warunki w pytaniach hipotetycznych. W naszych badaniach wystąpiło ich 197, co stanowi 8,9% wszystkich reakcji nieistotnych po pierwszym odczytaniu pytania. Zgodnie z przewidywaniami najwięcej, bo 64 pojawiło się ich w pytaniu 50 - o przynależność do różnych organizacji społeczno-politycznych, ponieważ pytanie to powinno być poprzedzone pytaniem filtrującym. Stosunkowo lepiej niż oczekiwano wypadły pytania hipotetyczne (w trzech tego rodzaju pytaniach - nr 9, 12 i 29 wystąpiło w sumie po pierwszym odczytaniu pytania 29 odpowiedzi korekcyjnych). Respondenci wbrew przewidywaniom nie mieli zbyt często trudności z przyjmowaniem warunków nakładanych przez pytanie. Warto dodać, że pytania 9 i 29 zostały przez W. Rostockiego zaliczone do pytań łatwych. Najbardziej niejednoznaczna kategoria odpowiedzi nieistotnych obejmowała reakcje określone jako "bez sensu" i "nie na temat". Wystąpiło ich 295, tj. 13,3% wszystkich reakcji nieistotnych po pierwszym odczytaniu pytania. Przeważają one w pytaniach otwartych: nr 3 - jest ich 33, nr 5 - 39, nr 10 i 11 - 19, nr 16 - 39. Pomagają ujawnić niezrozumienie pytań zamkniętych, które je poprzedzają - stanowią więc swoistą weryfikację dla tych pytań. W pytaniach zamkniętych sygnalizują dodatkowo, jak silna jest tendencja respondentów do ignorowania kategorii odpowiedzi narzuconych przez badacza.

Ostatni wyróżniony typ reakcji nieistotnych to milczenie respondenta. Takich reakcji w naszych badaniach po pierwszym odczytaniu pytania wystąpiło 192 czyli 8,6%. I znów najwięcej z nich, bo 142 wystąpiło w pytaniach dotyczących opinii na temat zróżnicowania społecznego (6, 16, 19, 23, 25, 27). Milczenie, o ile oczywiście nie było spowodowane niedosłyszeniem pytania, wydaje się najlepiej świadczyć o "bezzradności" respondenta wobec trudnych, niezrozumiałych problemów jakich dotyczą pytania.

B. Czynniki związane z cechami respondentów

Z pewnością można wymienić cały szereg cech respondentów, które mogą się przyczyniać do udzielania przez nich odpowiedzi nieistotnych, a w efekcie do braku informacji. Sformułowana poprzednio ogólna hipoteza głosiła, że ilość odpowiedzi nieistotnych związana jest z charakterem problematyki, której dotyczy pytanie - im problematyka jest bardziej odległa od codziennych doświadczeń respondenta, bardziej mu nieznana, tym więcej wystąpi odpowiedzi nieistotnych. Położono więc nacisk na zbadanie możliwości intelektualnych respondentów i zależności między nimi, a ilością odpowiedzi nieistotnych. Te możliwości intelektualne badano poprzez rozkład wartości dwóch zmiennych: poziomu wykształcenia i wyników w teście sprawdzającym rozumienie terminów, jakie uzyskiwał każdy respondent. Wybranie tylko tych dwóch zmiennych oczywiście ogranicza możliwości interpretacji przyczyn odpowiedzi nieistotnych związanych z cechami respondenta. Ograniczenie to było jednak koniecznością wobec bardzo rozbudowanej procedury badawczej i obciążenia respondentów wielością zadań i wymagań. Odpowiadali oni bowiem na pytania w standardowym wywiadzie kwestionariuszowym, rozwiązywali test słownikowy a potem udzielali informacji w wywiadzie o wywiadzie, w następnych dniach przeprowadzono jeszcze z nimi wywiad pogłębiony. W sumie więc rozmowy z respondentami trwały po kilka godzin.

Wykorzystywana przez nas w analizie zmienna "wykształcenie respondenta" miała następujące wartości:

1. nie ukończone i ukończone podstawowe
2. ukończone zasadnicze zawodowe
3. nie ukończone i ukończone średnie
4. ukończona szkoła pomaturalna, nie ukończone i ukończone wyższe.

Takie pogrupowanie poziomów wykształcenia wiązało się z charakterem badanej zbiorowości - wybraliśmy do badań dwie kontrastowe pod względem wykształcenia grupy młodych mężczyzn: robotników i asystentów - młodych pracowników naukowych wyższych uczelni. Chcieliśmy więc, aby wartości zmiennej "poziom wykształcenia" jednoznacznie odróżniały te dwie grupy respondentów, jednocześnie pokazując, jak zróżnicowany jest poziom wykształcenia wewnątrz grupy robotników. W teście słownikowym respondent mógł maksymal-

nie uzyskać 28 pkt. Wyniki w teście również zostały podzielone na 4 grupy. Wyodrębniono wyniki:

1. bardzo niski - 1-8 punktów
2. niski - 9-13 "
3. wysoki - 14-23 "
4. bardzo wysoki - 24-28 "

Wzajemne związki pomiędzy poziomem wykształcenia a wynikiem w teście ilustrują dane z tab. 5.

T a b e l a 5

Wynik w teście	Poziom wykształcenia				Razem
	podstawowe ukończone i mniej	zasadnicze zawodowe ukończone	średnie ukończone i nie ukończone	powyżej średniego	
Bardzo niski	26	23	5	-	54
Niski	13	27	6	-	46
Wysoki	3	28	14	12	57
Bardzo wysoki	1	-	3	39	43
Razem	43	78	28	51	200

Dane w tabeli wskazują na silne powiązanie między tymi dwiema cechami. Osoby o wykształceniu powyżej średniego uzyskują wyłącznie wysokie i bardzo wysokie wyniki w teście i to z wyraźną przewagą tych ostatnich. Natomiast wśród osób posiadających wykształcenie średnie i poniżej tylko jedna uzyskała bardzo wysoki wynik w teście. A jak wyglądają zależności pomiędzy wynikiem w teście, poziomem wykształcenia a ilością odpowiedzi nieistotnych?

W grupie robotników (151 osób) średnio w 48 pytaniach na jednego respondenta przypada 6,6 odpowiedzi nieistotnych, natomiast w grupie asystentów tylko 3,96. Wydawałoby się więc, że odpowiedzi nieistotne znacząco częściej występują wśród odpowiedzi udzielanych przez robotników. Ponadto wśród 51 asystentów jest tylko 2 (3,9%), którzy w toku wywiadu udzielili więcej niż w 10 pytaniach odpowiedzi nieistotnych, natomiast wśród respondentów - robotników było ich 32, co stanowi 21,2% respondentów o wykształceniu maksimum średnim. Jednakże analiza zależności statystycznych (mierzonych za pomocą współczynników opartych na chi-kwadrat) nie potwierdza tej tendencji. Tabele 6 i 7 ilustrują kolejno wzajemne

zależności pomiędzy poziomem wykształcenia i wynikiem w teście a udzielaniem odpowiedzi istotnych lub nieistotnych (klasyfikowanych na podstawie analizy nagrania magnetofonowego) w całym wywiadzie przez wszystkich respondentów.

T a b e l a 6

Kwalifikacja odpowiedzi	Wyszczególnienie	Poziom wykształcenia				Razem
		(1)	(2)	(3)	(4)	
Nieistotna	L	343	471	179	198	1191
	W	28,80	39,55	15,02	16,62	100,0
	K	18,04	13,12	14,38	8,83	
	C	3,82	5,25	1,99	2,21	13,27
Istotne	L	1558	3118	1066	2044	7786
	W	20,01	40,05	13,69	26,25	100,0
	K	81,96	86,88	85,62	91,17	
	C	17,36	34,73	11,87	22,77	86,73
Razem	L	1901	3589	1245	2242	8977
	W	21,18	39,98	13,87	24,97	100,0
	K	100,0	100,0	100,0	100,0	
	C	21,18	39,98	13,87	24,97	100,0

Objaśnienie symboli: L - ilość odpowiedzi w liczbach bezwzględnych; W - liczba odpowiedzi wg wiersza; K - liczba odpowiedzi wg kolumny; C - liczba odpowiedzi w odniesieniu do całej zbiorowości.

N - 3; chi-kwadrat - 77,417; C. Persona - 0,0925; T Czuprowa 0,0706; Tau Kruskala - wg kolumny 0,0086, wg wiersza 0,0028. Wynik jest istotny na poziomie wyższym niż 0,001.

Widzimy, iż w obu tabelach zależności statystyczne są bardzo niskie. Warto jednak zwrócić uwagę na pewien element struktury liczebności wewnątrz tych tabel. Otóż wśród osób o poziomie wykształcenia wyższym niż średnie odpowiedzi nieistotne stanowią 8,83%, natomiast wśród osób o wykształceniu średnim i niższym od średniego (kolumny 1-3 w tab. 6), a więc robotników - odpowiedzi nieistotne stanowią już 14,74%. Podobną tendencję możemy zaobserwować analizując zależności pomiędzy wysokością wyniku w teście a ilością odpowiedzi nieistotnych. Wśród respondentów o bardzo wysokim wyniku w teście odpowiedzi nieistotne stanowią tylko 9,42% wszystkich odpowiedzi, u respondentów uzyskujących wysoki wynik w

T a b e l a 7

Kwalifikacja odpowiedzi	Wyszczególnienie	Wynik w teście				Razem
		(1)	(2)	(3)	(4)	
Nieistotna	L	383	313	309	185	1190
	W	32,18	26,30	25,97	15,55	100,0
	K	15,75	15,19	12,06	9,42	
	C	4,25	3,47	3,43	2,05	13,20
Istotna	L	2048	1747	2254	1779	7828
	W	26,16	22,32	28,79	22,73	100,0
	K	84,25	84,81	87,94	90,58	
	C	22,71	19,37	24,99	19,73	86,80
Razem	L	2431	2060	2563	1964	9018
	W	26,96	22,84	28,42	21,78	100,0
	K	100,0	100,0	100,0	100,0	
	C	26,96	22,84	28,42	21,78	100,0

Objaśnienie symboli: jak w tab. 6.

N - 3; chi-kwadrat - 48,437; C. Person - 0,0731; T. Czuprowa - 0,0557; Tau Kruskala - wg kolumny 0,0054, wg wiersza 0,0017.

Rezultat jest istotny na poziomie wyższym niż 0,001.

teście (3 kolumna w tab. 7) procent odpowiedzi nieistotnych wzrasta do 12,06, a u respondentów o niskim i bardzo niskim wyniku w teście odpowiedzi nieistotne stanowią już 15,5% wszystkich odpowiedzi. Oczywiście tendencja ta nie jest zbyt silna, skoro współczynniki statystyczne osiągają tak niskie wartości. Warto też zauważyć, że istnieje szereg innych cech intelektualnych, dla których poziom wykształcenia czy znajomość słów mierzona za pomocą testu nie jest "wskaźnikowa", a których brak może oddziaływać na pojawienie się odpowiedzi nieistotnych. Można tu wymienić pamięć, umiejętność werbalizacji swoich przemyśleń, poglądów. Brak materiału empirycznego dotyczącego tych cech respondentów nie oznacza bynajmniej, że ich oddziaływanie na wzrost bądź spadek ilości odpowiedzi nieistotnych można ignorować. Respondenci mogli być również zróżnicowani pod względem szeregu cech psychicznych, takich jak podatność na emocje, uznawanie problematyki niektórych pytań za drażliwą, dbałość o własny prestiż (ta ostatnia cecha może minimalizować ilość odpowiedzi nieistotnych, gdy u respondenta pojawi się tendencja do odpowiadania "pod ankietera"). Oddzia-

lywanie tych cech na występowanie odpowiedzi nieistotnych również nie było poddane systematycznej kontroli empirycznej. Wynikało to przede wszystkim z braku adekwatnych technik służących badaniu roli cech psychicznych każdego z respondentów w procesie formowania odpowiedzi na pytanie kwestionariusza. W naszych badaniach (poza testem i analizą dokumentów) stosowaliśmy techniki interogacyjne, w których *ex definitione* podstawę uzyskiwania informacji o respondentach stanowią ich zachowania werbalne. A przecież truizmem jest twierdzenie, iż nasze stany psychiczne z trudnością poddają się werbalizacji. Stąd też wyrywkowe próby empirycznej analizy oddziaływania tych cech respondentów na formowanie odpowiedzi, które zastosowaliśmy (a o których będzie jeszcze mowa w dalszej części pracy), nie mogły przynieść zadowalających rezultatów.

C. Czynniki związane z sytuacją wywiadu

Sytuacja wywiadu to kategoria pojęciowa bardzo niejednoznaczna i składająca się z wielu elementów. Każda próba ich strukturalizacji jest zabiegiem arbitralnym. Mówiąc o sytuacji wywiadu należałoby wyróżnić następujące jej elementy:

W a r u n k i o r g a n i z a c y j n o - t e c h n i c z n e
w jakich przeprowadzany jest wywiad. Niezbędne jest minimum "komfortu" do przeprowadzania wywiadu - oddzielne pomieszczenie, cisza, nieobecność osób trzecich, które mogą deprimować respondenta, wtrącać się do rozmowy, udzielać odpowiedzi za respondenta. Wiadomo powszechnie, że nie zawsze te warunki są spełnione. Nasze badania też nie były pod tym względem wyjątkowe. Stałe uczestnictwo w procesie badawczym, rozmowy z ankieterami, upoważniają do stwierdzenia, że występowały czynniki zakłócające przebieg wywiadów. Badania nasze przeprowadzane były w hotelach robotniczych i asystenckich, w dość trudnych warunkach lokalowych. Staraliśmy się, aby wywiady były przeprowadzane bez udziału osób trzecich, ale nie zawsze było to możliwe. Często też na korytarzach było słychać muzykę czy hałasy. Mogło to rozpraszać uwagę respondentów, ale czy i w jakim stopniu oddziaływało na ilość odpowiedzi nieistotnych - trudno z całą odpowiedzialnością stwierdzić.

A t m o s f e r a wywiadu - czynnik ulotny i bardzo trudny

do kontrolowania. Nawet wówczas, gdy badacze stosują tzw. ankietę do ankietera, uzyskać mogą co najwyżej lakoniczne sformułowania dotyczące subiektywnych odczuć ankieterów. Teoretycznie natomiast atmosfera wywiadu, wzajemna akceptacja ról ankietera i respondenta wydaje się mieć kapitalne znaczenie dla rozbudzania i podtrzymywania motywacji respondenta do udzielania szczerych, prawdziwych i przemyślanych odpowiedzi. W skrajnych przypadkach nieakceptowania ankietera przez respondenta może to doprowadzać do świadomego udzielania odpowiedzi fałszywych czy braku odpowiedzi.

K o n t e k s t s p o ł e c z n y wywiadu - a więc zewnętrzna w stosunku do badań sytuacja społeczna, polityczna, stosunki w zakładzie pracy czy w miejscu zamieszkania. Czynniki te mogą powodować, iż udzielanie pewnych odpowiedzi (np. odpowiedzi istotnych) staje się drażliwe. W tym miejscu należy powiedzieć, iż część naszych respondentów-robotników stanowili członkowie OHP, kierowani na zasadach wojskowych, udział w badaniach mógł więc być przez nich traktowany jako jeszcze jedno polecenie.

Na zakończenie tych krótkich, a nie uzasadnionych empirycznie refleksji warto zwrócić uwagę na jeszcze jeden czynnik oddziałujący na ogólną sytuację wywiadu, a także na udzielanie rzetelnych informacji czy udzielanie informacji w ogóle. Jest to nowość, niezwykłość doświadczenia, jakie stanowił dla naszych respondentów udział w badaniach socjologicznych. Szczególnie dotyczy to respondentów-robotników, którzy - jak sami często deklarowali - po raz pierwszy zetknęli się z tego typu sytuacją. Nie dysponujemy danymi na temat stopnia poinformowania czy wiedzy respondentów na temat wywiadów socjologicznych. Przeprowadzaliśmy natomiast tzw. wywiad rozszerzony, którego głównym celem była próba ustalenia, w jakim stopniu opinie reprezentowane przez respondenta w wywiadzie były jego opiniami prywatnymi, a w jakim - repliką opinii wypowiedzianych czy zasłyszanych na gruncie oficjalnym. Otóż pierwszym krokiem w kierunku uzyskania tych informacji było ustalenie przez ankietera, czy respondent miał kiedykolwiek kontakt z problemem poruszonym w pytaniu, czy rozmawiał na ten temat.

Tabela 8 obejmuje respondentów, którzy oznajmili, że nigdy dotąd nie rozmawiali na tematy poruszane w pytaniu, nie mieli kontaktu z tego typu problematyką. Niewielka liczba pytań pochodzi stąd, że wywiad rozszerzony dotyczył wyłącznie pytań o opinie.

T a b e l a 8

	Numer pytania								
	2	4	7	12	15	17	19	23	24
Liczba	45	54	56	46	79	78	60	54	60
%	22,2	26,6	27,6	22,7	38,9	38,4	29,6	26,6	29,6

Istnienie znacznej liczby respondentów, którzy przed naszymi badaniami nie mieli kontaktu z problematyką poruszaną w pytaniach nie tylko usprawiedliwia niejako występowanie odpowiedzi nieistotnych, a więc nie przynoszących badaczowi poszukiwanych informacji, ale może także nasuwać wątpliwości co do rzetelności odpowiedzi, w których respondenci wybrali jeden z wariantów opinii prezentowanych w pytaniach.

D. Czynniki związane z błędami popełnianymi przez ankierów

Oczywiste jest twierdzenie, iż jakość pracy ankierów jest jednym z czynników decydujących o jakości zebranych informacji, a tym samym oddziałuje na ilość braków informacji. Ponieważ szczegółowo zagadnieniem błędów ankierskich zajmuje się w swoim artykule K. Kistelski, tu skoncentrujemy się tylko na tych z nich, które mogą oddziaływać na ilość odpowiedzi nieistotnych.

W naszych badaniach wyróżniliśmy trzy grupy błędów ankierskich:

I. Błędy formalne zapisu możliwe do wykrycia już na podstawie oglądu kwestionariusza.

II. Błędy zadawania pytań możliwe do wykrycia dzięki znajomości nagrania magnetofonowego.

III. Błędy zapisu wykrywane dzięki porównaniu nagrania magnetofonowego z tekstem zapisanym przez ankiera w kwestionariuszu.

W grupie I wyróżnione zostały tylko 2 błędy: 1) nieczytelność zapisu (utrudniająca lub uniemożliwiająca odczytanie tekstu), 2) niepoprawność formalna zapisu (utrudniająca lub uniemożliwiająca klasyfikację odpowiedzi respondenta).

Błąd nieczytelności zapisu wystąpił w niewielkiej ilości przypadków - na 9298 wszystkich odpowiedzi na pytania tylko w 138 (1,5%). Okazuje się ponadto, że w 38 przypadkach, gdy zapis ankiera był nieczytelny, koder na podstawie jego analizy uznał

odpowiedź za nieistotną. Natomiast w 35 przypadkach, gdy wystąpił ten błąd, odpowiedź uznano za nieistotną na podstawie analizy nagrania (abstrahując od decyzji co do istotności odpowiedzi kwalifikowanej na podstawie zapisu ankietera). Tylko w 7 przypadkach (0,7%) odpowiedź uznana za nieistotną na podstawie zapisu ankietera zakwalifikowana została jako istotna dzięki nagraniu. Tak więc minimalna okazała się ilość utraconych informacji z powodu nieczytelnych zapisów ankieterów. Podobnie nieznacząca jest ilość straconych informacji w wyniku niepoprawności formalnej zapisu ankietera (13 - 1,4%).

Znacznie częściej występowały, a tym samym miały większe znaczenie dla ilości braków informacji, błędy ankieterskie II grupy - błędy zadawania pytań. Wyróżniono ich w analizie 11, ale ze względu na ilość odpowiedzi nieistotnych najważniejsze są moim zdaniem dwa z nich: 1) błąd sondażu, przy czym chodzi tu zarówno o brak sondażu jak i błędy sondażu, oraz 2) błąd polegający na niepowtórzeniu pytania, chociaż instrukcja na to pozwalała lub wręcz zalecała ankieterowi takie działanie. Te dwa typy błędów wydają mi się najważniejsze ze względu na wyróżnione rodzaje reakcji nieistotnych - szczególnie takie jak milczenie, odpowiedź częściowa, prośba o powtórzenie pytania, reakcja będąca wskazaniem numeru punktu kafeterii, odpowiedź bez sensu czy wreszcie reakcja wskazująca na kłopoty ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem odpowiedzi. Jeżeli po pierwszym odczytaniu pytania wystąpiła reakcja nieistotna - którakolwiek z wyżej wymienionych, a jednocześnie ankieter popełnił błąd sondażu lub nie powtórzył pytania, to praktycznie utracona została szansa na uzyskanie odpowiedzi istotnej, a tym samym poszukiwanej informacji jednostkowej. Rozpatrzmy na wstępie ilość i rozkład tych błędów w zależności od rodzaju reakcji nieistotnej jaka wystąpiła po pierwszym odczytaniu pytania.

Zauważmy, iż błąd w sondażu towarzyszy najczęściej odpowiedzi częściowej (tzn. wskazującej tylko, w której części skali można odpowiedź respondenta umieścić - kolumna 4 tab. 9). Gdy pojawia się ten typ odpowiedzi nieistotnej, w przeszło 40% przypadków występuje również błąd sondażu. A przecież sondaż (w tym przypadku uściślenie odpowiedzi respondenta) był praktycznie jedynym skutecznym zabiegiem, jakiego mógł dokonać ankieter by uzyskać odpowiedź istotną. Już nieco rzadziej błąd sondażu towarzyszy odpowie-

Tabela 9

106

Błąd sondażu	Wyszczególnienie	Rodzaje odpowiedzi nieistotnych po pierwszym odczytaniu pytania								Odpowiedź istotna	Razem
		mil- czenie	odpowieź			odmowa odpowie- dzi	wskaza- nie na nr pun- ktu ka- feterii	prośba o po- wtó- rzenie pyta- nia	trudno- ści ze zrozu- mieniem pytania		
			bez sensu	korek- cyjna	częś- ciowa						
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)		
Wystąpił	L	27	95	22	248	0	47	10	104	159	712
	W	3,79	13,34	3,09	34,83	0,00	6,60	1,40	14,61	22,33	100,00
	K	14,06	32,20	11,17	40,86	0,00	21,96	8,62	17,69	2,32	
	C	0,30	1,05	0,24	2,74	0,00	0,52	0,11	1,15	1,76	7,86
Nie wystą- pił	L	165	200	175	359	2	167	106	484	6684	8342
	W	1,98	2,40	2,10	4,30	0,02	2,00	1,27	5,80	80,12	100,00
	K	85,94	67,80	88,83	59,14	100,00	78,04	91,38	82,31	97,68	
	C	1,82	2,21	1,93	3,97	0,02	1,84	1,17	5,35	73,82	92,14
Razem	L	192	295	197	607	2	214	116	588	6843	9054
	W	2,12	3,26	2,18	6,70	0,02	2,36	1,28	6,49	75,58	100,00
	K	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	C	21,12	3,26	2,18	6,70	0,02	2,36	1,28	6,49	75,58	100,00

Anna Kubiak

Objaśnienie symboli: jak w tab. 6.

N - 8; chi-kwadrat - 15,93,452; C Persona - 0,3869; T Czuprowa - 0,2494; Tau. Kruskala - wg kolumny 0,1760, wg wiersza 0,0780.

Rezultat jest istotny na poziomie wyższym niż 0,001.

T a b e l a 10

Brak powtórzenia pytania	Wyszczególnienie	Rodzaje odpowiedzi nieistotnych po pierwszym odczytaniu pytania								Odpowiedź istotna	Razem
		milczenie	odpowieź			odmowa odpowiedzi	wskazanie na nr punktu kaferii	prośba o powtórzenie pytania	trudności ze zrozumieniem pytania		
			bez sensu	korekcyjna	częściowa						
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)		
Wystąpił	L	23	108	39	26	0	129	8	139	34	506
	W	4,55	21,34	7,71	5,14	0,00	25,49	1,58	27,47	6,72	100,00
	K	11,98	36,61	19,80	4,28	0,00	60,28	6,90	23,64	0,50	
	C	0,25	1,19	0,43	0,29	0,00	1,42	0,09	1,54	0,38	5,59
Nie wystąpił	L	169	187	158	581	2	85	108	449	6809	8548
	W	1,98	2,19	1,85	6,80	0,02	0,99	1,26	5,25	79,66	100,00
	K	88,02	63,39	80,20	95,72	100,00	39,72	93,10	76,36	99,50	
	C	1,87	2,07	1,75	6,42	0,02	0,94	1,19	4,96	75,20	94,41
Razem	L	192	295	197	607	2	214	116	588	6843	9054
	W	2,12	3,26	2,18	6,70	0,02	2,36	1,28	6,49	75,58	100,00
	K	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	C	2,12	3,26	2,18	6,70	0,02	2,36	1,28	6,49	75,58	100,00

Objaśnienie symboli: jak w tab. 6.

N - 8; chi-kwadrat - 2543,253; C Persona - 0,4683; T Czuprowa - 0,3151; Tau Truskala - wg kolumny 0,2809, wg wiersza 0,0863.

Rezultat jest istotny statystycznie na poziomie wyższym niż 0,001.

dziom bez sensu i nie na temat (w 32,2% przypadków - kolumna 2 tab. 9) oraz reakcjom wskazującym na kłopoty ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem odpowiedzi (w 17,7% przypadków - kolumna 8 tab. 9). Po wystąpieniu tych typów reakcji również, oprócz powtórzenia pytania, zgodnie z instrukcją, trzeba było dokonać sondażu. Wynika z tego, że popełnienie błędu sondażu mogło przyczynić się w ostatecznym efekcie do znacznego wzrostu odpowiedzi nieistotnych, a tym samym braków informacji.

Jeszcze znacznie brak powtórzenia pytania łączy się z rodzajem odpowiedzi nieistotnej. Ilustruje to tab. 10. Gdy ankieter nie powtórzył pytania choć było to potrzebne, 93,3% okazało się odpowiedziami nieistotnymi. Natomiast gdy ankieter tego błędu nie popełnił, ilość tych odpowiedzi wynosi ok. 20%. Tendencja ta jest więc jeszcze wyraźniejsza niż w przypadku błędu sondażu. A więc, gdy ankieter nie powtórzył pytania, tylko 6,72% odpowiedzi uchroniło się przed dyskwalifikacją i uznaniem przez koderów odpowiedzi za nieistotną. Najczęściej (w przeszło 60% przypadków) uznawano, że pytanie powinno być powtórzone, gdy respondent wskazywał numer punktu kafeterii lub skali. Ankieterzy zapominali również o tym prostym zabiegu, gdy respondenci odpowiadali bez sensu (kolumna 2) lub sygnalizowali kłopoty ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem odpowiedzi (kolumna 8).

Taki był rozkład błędów sondażu i braku powtórzenia pytania po pierwszej reakcji respondenta - po pierwszym odczytaniu pytania, ale proces interrogacji mógł trwać dalej. Ankieter mógł popełnić błąd i nie powtórzyć całego pytania, ale mógł powiedzieć np. "proszę się zastanowić" albo "a jak mógłby Pan odpowiedzieć na to pytanie" albo powtórzyć pytanie w bardzo skróconej formie itp. - i wówczas koderzy śledzący nagranie magnetofonowe traktowali takie zachowanie ankietera jako następny przekaz w procesie komunikowania się. Z powodu braku sondażu wystąpiły w końcowym efekcie 463 braki informacji (622 - 159), a z powodu braku powtórzenia pytania 409 (443 - 34) braków informacji. Oczywiście nie można stwierdzić, iż przyczyną tej ilości braków informacji są błędy popełnione przez ankietera, gdyż prawidłowej pracy ankietera również towarzyszą odpowiedzi nieistotne. To przecież sposób odpowiadania respondenta determinuje rodzaj odpowiedzi. Niemniej jednak widać wyraźnie, że właściwa praca ankietera może ilość braków danych zmniejszyć, choć trudno ją oszacować. Istnieje również niebez-

pieczeństwo pojawienia się na skutek sondażu, powtarzania pytania czy innych zabiegów odpowiedzi co prawda istotnych, ale "wymuszonych", kreujących sztuczną rzeczywistość, budzących zastrzeżenia co do prawdziwości.

T a b e l a 11

Kwalifikacja odpowiedzi na podstawie zapisu ankietera	Wyszczególnienie	Błąd sondażu		Razem
		wystąpił	nie wystąpił	
Nieistotna	L	184	442	626
	W	29,39	70,61	100,00
	K	25,81	5,29	6,90
	C	2,03	4,87	8447
Istotna	L	529	7918	8447
	W	6,26	93,74	100,00
	K	74,19	94,71	93,10
	C	5,83	87,27	9073
Razem	L	713	8360	9073
	W	7,86	92,14	100,00
	K	100,00	100,00	100,00
	C	7,86	92,14	100,00

Objaśnienie symboli: jak w tab. 6.

N - 1; chi-kwadrat - 430,624; C Parsona - 0,21,29; T Czuprowa - 0,2179; Tau Kruskala - wg kolumny 0,0475 wg wiersza 0,0475.

Wynik jest istotny na poziomie wyższym niż 0,001.

Podkreślano już wcześniej rolę nagrania magnetofonowego w ujawnianiu faktycznej ilości odpowiedzi nieistotnych. Rozpatrzmy więc teraz, jak zmienia się rozkład ilości błędów ankierskich w zależności od tego, czy w ostatecznym efekcie odpowiedź uznana zostaje za istotną czy za nieistotną.

Analiza nagrania nie tylko pozwala wykryć faktyczną ilość odpowiedzi nieistotnych, ale pokazuje nam również zupełnie inną strukturę zależności pomiędzy ilością błędów a rodzajem odpowiedzi. Gdy ustalono istotność odpowiedzi na podstawie zapisu ankietera (tab. 11), tylko w niespełna 30% przypadków odpowiedzi nieistotnej towarzyszy jednocześnie błąd sondażu, natomiast odpowiedzi istotnej błąd ten towarzyszy w 6,26% przypadków.

T a b e l a 12

Kwalifikacja odpowiedzi na podstawie nagrania magnetofonowego	Wyszczególnienie	Błąd sondażu		Razem
		wystąpił	nie wystąpił	
Nieistotna	L	493	708	1201
	W	41,05	58,95	100,00
	K	69,24	8,49	
	C	5,45	7,82	13,26
Istotna	L	219	7634	7853
	W	2,79	97,21	100,00
	K	30,76	91,51	
	C	2,42	84,32	86,74
Razem	L	712	8342	9054
	W	7,86	92,14	100,00
	K	100,00	100,00	
	C	7,86	92,14	100,00

Objaśnienie symboli: jak w tab. 6.

N - 1; chi-kwadrat - 2104,590; C Parsona 0,4343; T Czuprowa - 0,4821; Tau Kruskala - wg kolumny 0,2324, wg wiersza 0,2324.

Wynik jest istotny statystycznie na poziomie wyższym niż 0,001.

Kwalifikacja istotności odpowiedzi na podstawie nagrania w znacznym stopniu zmienia tę strukturę: gdy odpowiedź okazuje się nieistotna, w przeszło 40% przypadków jednocześnie towarzyszy jej błąd sondażu, natomiast ilość przypadków, w których pomimo błędu odpowiedź zostaje uznana za istotną spada do 2,8% (tab. 12). Wzrastają również wyraźnie współczynniki statystyczne, szczególnie Tau Kruskala, co pozwala znacznie lepiej przewidywać, znając ilość błędów, rozkład istotności odpowiedzi i odwrotnie. Oczywiście w standardowych badaniach, gdy koderzy nie dysponują nagraniem magnetofonowym, badacz nie ma możliwości zdobycia informacji ani o ilości odpowiedzi nieistotnych, ani o faktycznej ilości błędów ankierskich związanych ze sposobem zadawania pytań.

W przypadku braku powtórzenia pytania wzajemne relacje między ilością tych błędów a istotnością odpowiedzi ustaloną na podstawie zapisu ankiera i nagrania są podobne.

Na zakończenie przeglądu błędów ankierskich oddziałujących na ilość i rodzaj odpowiedzi nieistotnych rozpatrzmy błędy zapisu odpowiedzi (tab. 13).

Tabela 13

Błąd zapisu	Wyszczególnienie	Rodzaje odpowiedzi nieistotnych po pierwszym odczytaniu pytania								Odpowiedź istotna	Razem
		milczenie	odpowiedzi			odmowa odpowiedzi	wskazanie na nr punktu ka-feterii	prośba o powtórzenie pytania	trudności ze zrozumieniem pytania		
			bez sensu	korekcyjna	częściowa						
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)		
Wystąpił	L	38	119	45	248	0	173	15	128	255	1021
	W	3,72	11,66	4,41	24,29	0,00	16,94	1,47	12,54	24,98	100,00
	K	19,79	40,34	22,84	40,79	0,00	80,84	12,93	21,77	3,72	
	C	0,42	1,31	0,50	2,74	0,00	1,91	0,17	1,41	2,81	11,27
Nie wystąpił	L	154	176	152	360	2	41	101	460	6595	8041
	W	1,92	2,19	1,89	4,48	0,02	0,51	1,26	5,72	82,02	100,00
	K	80,21	59,66	77,16	59,21	100,00	10,16	87,07	78,23	96,28	
	C	1,70	1,94	1,68	3,97	0,02	0,45	1,11	5,08	72,78	88,73
Razem	L	192	295	197	608	2	214	116	588	6850	9062
	W	2,12	3,26	2,17	6,71	0,02	2,36	1,28	6,49	75,59	100,00
	K	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	C	2,12	3,26	2,17	6,71	0,02	2,36	1,28	6,49	75,59	100,0

Objaśnienie symboli: jak w tab. 6.

N - B; chi-kwadrat - 2311-382; C Persona 0,4508; T Czuprowa - 0,3003; Tau Kruskala - wg kolumny 0,2551, wg wiersza 0,0973.

Wynik jest istotny statystycznie na poziomie wyższym niż 0,001.

Analiza danych w tab. 13 wskazuje, iż tylko niektóre rodzaje odpowiedzi nieistotnych stwarzają niejako dla ankieterów niebezpieczeństwo popełnienia błędu w zapisie. Są to przede wszystkim te odpowiedzi respondentów, w których wymieniają oni numer punktu kafeterii lub skali (kolumna 6 w tab. 13), a nie powtarzają jego treści. Wówczas ankieterzy uważali najczęściej swoje zadanie za zakończone i podkreślali ten numer w kwestionariuszu. Podobnie, gdy respondenci udzielali odpowiedzi częściowej (kolumnie 4 w tab. 13), ankieter arbitralnie decydował, który dokładnie punkt podkreślić, zmieniając niejako sens odpowiedzi respondenta. Natomiast, gdy w pierwszej odpowiedzi respondent mówił nie na temat czy "bez sensu", ankieterzy najczęściej dopisywali jakiś tekst lub sami dokonywali interpretacji, aby odpowiedź taką poprawić.

Wnioski wypływające z analizy kilku wybranych błędów ankierskich i ich oddziaływania na ilość braków informacji sprowadzają się w zasadzie do jednej dyrektywy dla badaczy: należy położyć większy nacisk na prawidłowe szkolenie ankieterów. Raz jeszcze trzeba podkreślić, że to nie błędy ankierskie są przyczyną braków informacji. Wystąpienie jednak reakcji nieistotnej stawia ankiera w sytuacji, w której musi sam decydować, czy kontynuować zdobywanie odpowiedzi na dane pytanie, czy też je zakończyć. Brak znajomości instrukcji i zasad ogólnych przeprowadzania wywiadu zwiększa prawdopodobieństwo popełnienia błędu. Instrukcja z kolei, jakkolwiek swoją drobiazgowością nie powinna w żadnym wypadku zwalniać ankiera od samodzielnego myślenia, musi jednoznacznie określać, co ankierowi wolno zrobić, a czego nie. Zasady te muszą być jednak dokładnie przyswojone i zaakceptowane przez ankiera, w przeciwnym wypadku błędy popełniane przez ankierów (jak to wykazało przesłuchiwanie nagrań magnetofonowych w naszych badaniach) pośrednio będą przyczyniać się do utraty przez badacza wielu informacji lub do uzyskiwania przez niego informacji, których w rzeczywistości respondenci wcale nie udzielili.

E. Czynniki związane z kodowaniem

Mówiąc ogólnie o kodowaniu jako ogniwie procesu otrzymywania informacji przyczyniającym się do wzrostu ilości braków informacji mamy na uwadze dwie sprawy:

1) zasady konstrukcji poszczególnych kategorii klucza, a więc stopień ogólności czy szczegółowości tych kategorii (wprowadzanie do klucza bardzo czułych skal, rozdrobnionych kafeterii czy też łączenie ich w szersze klasy) oraz stopień "restryktywności" instrukcji kodowej czyli wysokość wymagań stawianych respondentom w definiowaniu pojęć i ich werbalizacji;

2) pomyłki koderów i inne czynniki organizacyjno-techniczne.

Ilustracją oddziaływania zasad konstrukcji kategorii instrukcji kodowej na ilość odpowiedzi nieistotnych mogą być dwa pytania w kwestionariuszu naszych badań. W pytaniu 5 prosiliśmy respondentów, by uzasadnili wcześniej wyrażony pogląd, dlaczego ich zdaniem polityka kadrowa prowadzona w ich instytucjach sprzyja lub nie sprzyja podnoszeniu kwalifikacji. Zgodnie z przyjętą przez nas definicją polityki kadrowej, odpowiedzią istotną, a więc przynoszącą badaczowi jednostkową poszukiwaną informację była taka odpowiedź, w której respondent wskazywał na możliwość (lub brak możliwości) uzyskania wyższych zarobków czy awansu w zakładzie w wyniku podnoszenia kwalifikacji. Zdając sobie jednak sprawę z trudności, jakie mogą mieć z rozumieniem tego pojęcia respondenci, wprowadziliśmy do klucza jeszcze dwa minimalistyczne warianty, których wystąpienie też pozwalało uznać odpowiedź za istotną, ale z zastrzeżeniami i specjalnym oznaczeniem w instrukcji. Gdybyśmy w kodowaniu uznali za jedyny właściwy wariant maksymalistyczny, okazałoby się, że na 165 respondentów tylko 43 (26,06%) udzieliło odpowiedzi istotnej. Natomiast przyjęcie mniejszych wymagań i uwzględnienie jako przynoszących informacje poszukiwane również wariantów minimalistycznych, zwiększa ilość odpowiedzi do 101 (61,21%), a tym samym wydatnie obniża ilość braków informacji. Innym przykładem ustalania ostatecznej ilości braków informacji przez przyjmowanie określonych zasad konstrukcji kategorii klucza jest pytanie 27 w formie tabeli. W każdym z pytań tabeli możliwości wyboru stanowią skalę ze stopniami: zdecydowanie tak, raczej tak, raczej nie, zdecydowanie nie. Jeżeli badacz uzna, że niezbędna mu jest szczegółowa informacja, odzwierciedlająca natężenie opinii respondenta, wówczas przez to, że wystąpiło dużo odpowiedzi nieistotnych częściowych, procent braków danych (w naszych badaniach) waha się w granicach od 20 do 26% wszystkich odpowiedzi. Natomiast przyjęcie bardziej ogólnych kategorii analizy - a tym samym wyeliminowanie odpowiedzi nieistotnych częściowych

wych - wpływa na zmniejszenie ilości braków informacji o kilkanaście procent. Obydwa opisane przykłady obrazują możliwości, jakimi dysponuje badacz przy interpretowaniu uzyskanych informacji. Brak informacji może wyłączać z opracowania i analiz szereg jednostek, stąd badacze starają się przeciwdziałać ich występowaniu - może to jednak zmienić zupełnie obraz badanego zjawiska lub nawet wywołać zjawiska nieistniejące.

Na zakończenie uwag o roli kodowania w powstawaniu braków informacji warto wskazać na oddziaływanie zawodności magnetofonów. W naszych badaniach ilość utraconych informacji z powodu braku nagrania w niektórych pytaniach dochodziła do 5%. W przeciwieństwie do pomyłek koderów czy perforatorek, które poprzez kilkakrotne sprawdzanie można wyeliminować, defekty nagrań powodowały bezpowrotną utratę informacji.

IV. Braki informacji a inne rodzaje zniekształceń informacji

W części II tego opracowania referując przyjęte przez nas stanowisko dotyczące możliwości wystąpienia w badaniach nieadekwatności kategorii pojęciowych, za pomocą których opisuje interesujące go zjawisko badacz, do schematów pojęciowych respondenta, wskazywano, iż obok ilości odpowiedzi nieistotnych równie ważny, a nawet ważniejszy jest fakt, iż mogą one stanowić widoczny fragment nierzetelnych, nieprawdziwych odpowiedzi. Dla sprawdzenia rzetelności uzyskanych informacji zastosowaliśmy w naszych badaniach kilka procedur weryfikacyjnych, jedną z nich był wywiad o wywiadzie. Dokładny opis tych procedur przedstawia w swoim artykule J. Koniarek, wystarczy więc tylko przypomnieć, iż wywiad o wywiadzie miał na celu sprawdzenie, czy sposób formowania się odpowiedzi na dane pytanie u poszczególnych respondentów był zgodny z przewidywanym przez badacza. Należało zatem zbudować dla każdego analizowanego w ten sposób pytania model postępowania - myślenia, rozumowania respondenta składający się z szeregu ogniw, których pojawienie się u poszczególnych respondentów stanowiło swoisty warunek konieczny uznania odpowiedzi respondenta za satysfakcjonującą badacza. Używając naszej terminologii - odpowiedź zgodna z przyjętym przez nas modelem jest odpowiedzią prawidłową na dane pytanie.

Interesujące jest sprawdzenie czy istnieją zależności pomiędzy istotnością odpowiedzi, a jej prawidłowością. Bowiem jeśli odpowiedzi nieistotne są tylko jednym z łatwiejszych do kontrolowania rodzajem zniekształceń, to wśród odpowiedzi uznanych za istotne powinny się pojawić jeszcze w efekcie analiz weryfikacyjnych odpowiedzi nieprawidłowe. Rozpatrzmy więc w jakim stopniu dane empiryczne potwierdzają tego rodzaju przypuszczenia.

T a b e l a 14

Istotność odpowiedzi na podstawie analizy zapisu ankietera	Wyszczególnienie	Prawidłowość odpowiedzi			Razem
		nie określono prawidłowości	prawidłowa	nieprawidłowa	
Nieistotna	L	16	51	59	126
	W	12,70	40,48	43,83	100,00
	K	6,30	3,02	7,49	
	C	0,59	1,87	2,16	4,62
Istotna	L	238	1634	728	2600
	W	9,15	62,85	28,00	100,00
	K	93,70	96,86	92,39	
	C	8,72	59,88	26,68	95,27
Błędne zastosowanie przez ankietera reguły przejścia	L	0	2	1	3
	W	0,00	66,67	33,33	100,00
	K	0,00	0,12	0,13	
	C	0,00	0,07	0,04	0,11
Razem	L	254	1687	788	2729
	W	9,31	61,82	28,88	100,00
	K	100,00	100,00	100,00	
	C	9,31	61,82	28,88	100,00

Objaśnienie symboli: jak w tab. 6.

N - 4; chi-kwadrat - 26,412; C Persona - 0,0979; T Czuprowa - 0,0696; Tau Kruskala - wg kolumny 0,1312, wg wiersza 0,0085.

Wynik jest istotny statystycznie na poziomie wyższym niż 0,001.

Dane z tab. 14 obrazują nam wzajemne powiązania między prawidłowością a istotnością odpowiedzi ustalaną na podstawie analizy zapisu ankietera (prawidłowość ustalano tylko w odniesieniu do 14 pytań kwestionariusza, stąd znacznie mniejsza ilość obserwacji niż w poprzednich tabelach dla 48 pytań). Zwraca uwagę, zgodnie

z przewidywaniami, duża ilość (28%) odpowiedzi nieprawidłowych wśród odpowiedzi istotnych. A więc bez mała jedna trzecia informacji, które badacze uzyskali, budzi zastrzeżenia co do rzeczywistego odzwierciedlenia zjawisk, o które chodzi w pytaniu. Samo więc uzyskanie informacji nie jest wystarczająco predykatywne dla ich rzetelności. Zastosowanie nagrania magnetofonowego, a tym samym możliwość uzyskania pełniejszych informacji o zakłóceniach w procesie interogacji, nie wpływa na zmniejszenie zakresu tego zjawiska. Ilustrują to dane z tab. 15.

T a b e l a 15

Istotność odpowiedzi na podstawie analizy nagrania magnetofonowego	Wyszczególnienie	Prawidłowość odpowiedzi			Razem
		nie udało się określić prawidłowości	prawidłowa	nieprawidłowa	
Nieistotna	L	54	180	133	367
	W	14,71	49,05	36,24	100,00
	K	21,86	11,02	17,27	
	C	2,04	6,79	5,02	13,84
Istotna	L	193	1454	637	2284
	W	8,45	63,66	27,89	100,00
	K	78,14	88,98	82,73	
	C	7,28	54,85	24,03	86,16
Razem	L	247	1634	770	2651
	W	9,32	61,64	29,05	100,00
	K	100,00	100,00	100,00	
	C	9,32	61,64	29,05	100,00

Objaśnienie symboli: jak w tab. 6.

N - 2; chi-kwadrat - 31,861; C Persona - 0,1090; T Czuprowa - 0,0922; V Cramera - 0,1096; Tau Kruskala - wg kolumny 0,1455, wg wiersza - 0,0076.

Wynik jest istotny statystycznie na poziomie wyższym niż 0,001.

W obu tabelach współczynniki zależności statystycznych osiągają bardzo niskie wartości. Wytlumaczenie tego zjawiska znaleźć można, gdy przypomnimy sobie jak różne czynniki warunkują występowanie odpowiedzi nieistotnych. Przede wszystkim popełnienie

T a b e l a 16

Zależność pomiędzy istotnością odpowiedzi a rozumieniem przez respondenta zadania postawionego w pytaniu

Istotność odpowiedzi na podstawie analizy nagrania magnetofonowego	Wyszczególnienie	Rozumienie przez respondenta zadania			Razem
		nie rozumie	rozumie	nie udało się ustalić, czy rozumie	
Nieistotna	L	122	147	103	372
	W	32,80	39,52	27,69	100,00
	K	15,78	10,67	19,00	
	C	4,53	5,46	3,82	13,81
Istotna	L	651	1231	439	2321
	W	28,05	53,04	18,91	100,00
	K	84,22	89,33	81,00	
	C	24,17	45,71	16,30	86,19
Razem	L	773	1378	542	2693
	W	28,70	51,17	20,13	100,00
	K	100,00	100,00	100,00	
	C	28,70	51,17	20,13	100,00

Objaśnienie symboli: jak w tab. 6.

T a b e l a 17

Zależność pomiędzy istotnością odpowiedzi a rozumieniem przez respondenta terminów występujących w pytaniu

Istotność odpowiedzi na podstawie analizy nagrania magnetofonowego	Wyszczególnienie	Rozumienie przez respondenta terminów użytych w pytaniu			Razem
		nie rozumie	rozumie	nie udało się ustalić, czy rozumie	
1	2	3	4	5	6
Nieistotna	L	109	198	63	370
	W	29,46	53,51	17,03	100,00
	K	15,66	11,67	21,36	
	C	4,06	7,37	2,34	13,76
Istotna	L	587	1499	232	2318
	W	25,32	64,67	10,01	100,00
	K	84,34	88,33	78,64	
	C	21,84	55,77	8,63	86,24

Tabela 17 (cd.)

1	2	3	4	5	6
Razem	L	696	1697	295	2688
	W	25,89	63,13	10,97	100,00
	K	100,00	100,00	100,00	
	C	25,89	63,13	10,97	100,00

Objaśnienie symboli: jak w tab. 6.

Tabela 18

Zależność między istotnością odpowiedzi a rozumieniem "kontekstowym" przez respondenta terminów występujących w pytaniu

Istotność odpowiedzi na podstawie analizy nagrania magnetofonowego	Wyszczególnienie	"Kontekstowe" rozumienie terminów przez respondenta			Razem
		nie rozumie	rozumie	nie udało się ustalić, czy rozumie	
Nieistotna	L	128	101	140	369
	W	34,69	27,37	37,94	100,00
	K	17,63	9,22	16,28	
	C	4,77	3,77	5,22	13,76
Istotna	L	598	994	720	2312
	W	25,87	42,99	31,14	100,00
	K	82,37	90,78	83,72	
	C	22,31	37,08	26,86	86,24
Razem	L	726	1095	860	2681
	W	27,08	40,84	32,08	100,00
	K	100,00	100,00	100,00	
	C	27,08	40,84	32,08	100,00

Objaśnienie symboli: jak w tab. 6.

przez ankietera błędu mogło powodować, iż odpowiedź uznawano za nieistotną bez względu na to, czy pytanie było dla respondenta zrozumiałe, czy też nie. Na podkreślenie jednak zasługuje fakt znacznie częstszego występowania wśród odpowiedzi prawidłowych odpowiedzi istotnych niż nieistotnych.

W analizie przytoczonych powyżej danych nie sposób pominąć faktu, iż w ponad 9% przypadków (zarówno w tab. 14, jak i 15) nie udało się badaczom określić, czy odpowiedź należy uznać za pra-

widliwą, czy za nieprawidłową. Może to budzić pewne wątpliwości co do skuteczności tej techniki weryfikacji danych, jaką był wywiad o wywiadzie. Wątpliwości te umacniają się jeszcze, gdy analizujemy dane dotyczące zależności pomiędzy istotnością odpowiedzi ustaloną na podstawie nagrania, a zakłóceniami w kluczowych dla rozumienia pytania punktach wywiadu o wywiadzie. Ilustrują to dane w tabelach 16, 17, 18. Gdy sprawdzono rozumienie przez respondenta zadania - a więc czy wie on dla przykładu czy ma odpowiadać własnymi słowami, czy też wybierać jedną z możliwości odpowiedzi, w jaki sposób ma dokonywać hierarchizacji zjawisk, itp. - w ponad 20% przypadków nie udało się określić, czy odpowiedź jest prawidłowa, czy też nie. Procent tych przypadków był jeszcze wyższy (32), gdy badano tzw. "kontekstowe" rozumienie terminów użytych w pytaniu - a więc umiejętność zastosowania tych terminów do opisu interesujących nas zjawisk, wiedzę o tym jakich syntez czy analiz należy dokonać, co sobie przypomnieć, co brać pod uwagę.

Na zakończenie pragnę jeszcze zwrócić uwagę, iż częściej badacze nie potrafili ustalić prawidłowości odpowiedzi, gdy wcześniej została ona uznana za odpowiedź nieistotną.

V. Wnioski końcowe

1. W rozważaniach statystyków typologie i klasyfikacje błędów informacji opierają się na określonym kryterium pozwalającym na wskazanie, czy dana informacja jest prawdziwa. Jak natomiast powszechnie wiadomo, w badaniach socjologicznych nie zawsze można zdefiniować prawdziwą wartość cechy badanej jednostki, badanego zjawiska. Koncepcja J. Lutyńskiego pytania jako narzędzia jest nie tylko pewną propozycją teoretyczną, ale równocześnie próbą ustalenia, jakich analiz weryfikacyjnych należy dokonać, aby dotrzeć do informacji prawdziwych - do badanych zjawisk.

2. Na gruncie tej koncepcji nie zawsze brak informacji prowadzi do błędu. Istnieje taka grupa odpowiedzi nieistotnych (a więc wskazujących na nieuzyskanie informacji), które ujawniają, iż jednostkowe pytanie badacza jest niedostosowane - to znaczy, że w przypadku danej jednostki nie istnieje przedmiot poszukiwanej informacji. Tego typu braki informacji są dla badacza korzystne, gdyż eliminują nieuzasadnione rozszerzenie badanej zbiorowości.

3. Kategoria "brak informacji" jest wewnętrznie zróżnicowana. Zastosowanie nagrania magnetofonowego pozwoliło na wykazanie, iż w standardowo przeprowadzanych badaniach, gdy dysponujemy wyłącznie zapisem efektu procesu interrogacji dokonany przez ankietera, można wykryć tylko ok. 50% ogólnej ilości braków informacji.

4. Przyrost braków informacji w efekcie analizy nagrania jest bardzo zróżnicowany w poszczególnych pytaniach. Drastyczne różnice w ilości odpowiedzi nieistotnych kwalifikowanych na podstawie zapisu ankietera i nagrania magnetofonowego występują w pytaniach 23, 25 i 27.

5. Ostateczna ilość odpowiedzi nieistotnych we wszystkich pytaniach wynosi 15% wszystkich odpowiedzi. Natomiast ilość odpowiedzi nieistotnych jako pierwszej reakcji respondenta po pierwszym odczytaniu pytania wynosi 24,4%. Porównanie tych liczb z jednej strony prowadzi do pesymistycznego wniosku o definitywnej utracie większości informacji już po pierwszej wymianie przekazów między ankieterem a respondentem, z drugiej zaś strony uwidacznia rolę ankietera i jego możliwości oddziaływania na ilość braków informacji.

6. Wśród czynników warunkujących występowanie odpowiedzi nieistotnych na szczególną uwagę zasługują cechy pytania. Wyniki badań pokazują, iż największa ilość odpowiedzi nieistotnych wystąpiła w pytaniach dotyczących opinii na temat zróżnicowania społeczeństwa polskiego, które uzyskały jednocześnie największą ilość punktów na skali trudności pytań (opracowanej przez W. Rostockiego). Również w tych pytaniach wystąpiło relatywnie najwięcej tych rodzajów odpowiedzi nieistotnych, które explicite wskazują na trudności ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem odpowiedzi.

7. Wśród pozostałych grup czynników warunkujących występowanie odpowiedzi nieistotnych dysponowano wystarczającym materiałem empirycznym do oceny pracy ankieterów. Wśród błędów jakie popełniali ankieterzy największy wpływ na powstawanie braków informacji ma błędne stosowanie sondażu lub zaniechanie jego prowadzenia oraz brak powtórzenia pytania w przypadkach pojawienia się reakcji nieistotnej po pierwszym odczytaniu pytania. Warto jednak zwrócić uwagę na niebezpieczeństwo pojawienia się na skutek sondażu czy powtarzania pytania odpowiedzi co prawda istotnych, ale "wymuszonych", kreujących sztuczną rzeczywistość.

8. Najogólniejszy, ale podstawowy wniosek, jaki nasuwa się w wyniku badania wzajemnych zależności pomiędzy istotnością odpowiedzi a jej prawidłowością (praktycznie odzwierciedlają potencjalne możliwości formułowania poprawnej odpowiedzi przez respondenta) sprowadza się do stwierdzenia, że ilość odpowiedzi nieistotnych nie jest predykatywna dla oceny "jakości" tych odpowiedzi, skoro wśród odpowiedzi istotnych ok. jednej trzeciej stanowią odpowiedzi nieprawidłowe. A więc badacz znający ilość odpowiedzi nieistotnych nie może traktować informacji, które uzyskał, a więc odpowiedzi istotnych, jako w całości rzetelnych i nie budzących zastrzeżeń.

Anna Kubiak

INFORMATION SHORTAGES IN SURVEYS
WITH APPLICATION OF QUESTIONNAIRE INTERVIEW

The article deals with analysis of distortions in information obtained through a questionnaire interview caused by absence of answers. Tape recording of the entire interviewing process employed in studies performed by us allows to trace the exchange of all messages between the interviewer and the respondent, and all types of the respondent's reaction. This revealed a number of disturbances in particular stages of the process. It also allowed to state, as it was anticipated, that the number of disturbances is much bigger than it is allowed by a standard analysis of interviews based exclusively on notes taken down by the interviewer.

Most disturbances occur in questions concerning the social structure. These are the most difficult questions, usually containing difficult terms and concerning problems, which generally are not an object of common reflections of the respondents. Another factor affecting the appearance of these disturbances are mistakes made by interviewers, which can be detected only in the case of analysis of a recorded interview. This refers especially to mistakes connected with asking questions. Additional application of verification techniques (one of them was an interview about an interview) allows to state that the obtained responses - one third of them in the case of our surveys - arouse doubts as regards their reliability and truthfulness.