

Krystyna Brzozowska-Ejme, Zdzisława Kawka

ANALIZA BŁĘDÓW PRACY ANKIETERA W WYWIADZIE KWESTIONARIUSZOWYM NA PODSTAWIE ZAPISU MAGNETOFONOWEGO

Uwagi wstępne. Sformułowanie problematyki

Głównym zadaniem analizy, zawartej w niniejszym artykule, jest określenie wielkości i rodzajów błędów popełnionych przez ankietera w czasie przeprowadzania wywiadu kwestionariuszowego oraz próba wyjaśnienia przyczyn ich występowania. Podjęcie tego tematu uzasadnia ważność roli ankietera we współczesnych badaniach socjologicznych. Znaczna część tych badań dotyczy zjawisk społecznych o szerokim zasięgu występowania i oparta jest na dużych próbach reprezentacyjnych. Konieczność przeprowadzenia kilkuset, a nawet kilku tysięcy rozmów automatycznie eliminuje możliwość uzyskania materiału badawczego przez samego badacza. W rezultacie zadanie to powierza się ekipie ankieterów. Z rolą ankietera badacz wiąże określone oczekiwania. Oczekuje on, że informacje uzyskane przez ankietera będą informacjami istotnymi, odpowiadającymi w pełni poznawczemu zapotrzebowaniu, którym kierował się układając kwestionariusz. Badacz oczekuje także, że ankieter nawiąże taki kontakt z badanymi, który umożliwi otrzymanie prawdziwych informacji o faktach i rzeczywistych opiniach respondentów. Badacz przyjmuje ponadto, że ankieter będzie wystarczająco zainteresowany problematyką badań oraz że posiada dostateczną orientację w problematyce badawczej, pozwalającą na swobodne prowadzenie rozmowy i uzyskanie obszernych i ważnych informacji.

Scharakteryzowane oczekiwania składają się na określony model ankietera. Jest to model teoretyczny, nie zawsze pokrywający się w pełni z rzeczywistością. W praktyce nieraz zdarza się, że dobór ankieterów jest niewłaściwy. Wobec braku wyspecjalizowanej ekipy ankieterów badacz zmuszony jest powierzyć zadanie zbierania materiałów ankieterom posiadającym zróżnicowane, nieraz niewystarczające kwalifikacje badawcze. Stąd wiele uwagi poświęca się należytemu przygotowaniu ankieterów do badań. Uczy ich się sposobu przeprowadzania wywiadu, właściwego zachowania w trakcie rozmowy, umiejętności nawiązywania kontaktu z badanymi itp. Zakłada się, że przestrzeganie tych zasad i stosowanie się ankietera do instrukcji pozwoli zminimalizować czy wręcz wyeliminować zniekształcenia uzyskiwanych wyników. Wszystkie te poczynania nie gwarantują jednak pozytywnego wyniku w sytuacji, gdy przypadkowo dobrani ankieterzy nie są zainteresowani tematyką wywiadu, lecz tylko materialną stroną pracy, co nie jest bynajmniej wyjątkowe. Zdarza się także, że nie posiadają oni odpowiedniej wiedzy umożliwiającej właściwe przeprowadzenie wywiadu lub że prowadzą rozmowę w sytuacji, w której zdecydowanie powinni ją przerwać. Można zaryzykować twierdzenie, że w niemałej części badań socjologicznych przeprowadzanych obecnie w Polsce poziom ankieterów i ich pracy zostawia wiele do życzenia z punktu widzenia przedstawionych wyżej postulatów, co nie pozostaje oczywiście bez wpływu na wartość otrzymanych wyników. Jednak i w tych badaniach, w których postulaty są w zasadzie spełnione, wyniki mogą nie odpowiadać w pełni oczekiwaniom. Bowiem nawet wtedy, gdy badacz zakłada, iż ankieter jest zainteresowany problematyką badań, że posiada umiejętność nawiązywania kontaktu z badanymi, jest sumienny itp., nie może on przyjąć założenia, że nie będą popełniane błędy w czasie prowadzenia samego wywiadu, tzn. przy zadawaniu pytań i zapisywaniu odpowiedzi. Błędy te mogą należeć do różnych rodzajów i w analizach poświęconych wywiadowi jako technice otrzymywania danych nie można ich pominąć.

W niniejszym artykule koncentrujemy się właśnie na tych

błędach. Nie chodzi tu więc o nieprzestrzeganie podstawowych reguł pracy ankietera, lecz o uchybienia występujące także wówczas, gdy badacz może mieć zaufanie do swojej ekipy badawczej i gdy została ona przeszkolona w odpowiedni sposób.

Opis badań

Empiryczne badania metodologiczne mające określić rozmiar wpływu ankietera na wielkość i kierunek popełnianych przez niego błędów rozpoczęto stosunkowo niedawno. Badania tego typu prowadzone w USA omawia szczegółowo H. Hyman w pracy *Interviewing in Social Research*¹. Wydaje się, że stosunkowo niewielka ilość badań metodologicznych w tym zakresie uwarunkowana była: 1. brakiem pogłębionej refleksji metodologicznej nad narzędziami badawczymi i 2. trudnościami technicznymi skontrolowania pracy ankietera w normalnych warunkach, których nie zmieniałyby stosowane sposoby kontroli. W badaniach, jakie omawia H. Hyman we wspomnianej pracy, stosowano cztery sposoby kontroli pracy ankietera: a) zarejestrowanie wywiadu na taśmie magnetofonowej bez wiedzy ankietera, b) uzyskiwanie od tego samego respondenta odpowiedzi na te same pytania przez porównawcze zastosowanie kilku technik, c) przeprowadzenie wywiadu z tym samym respondentem przez różnych ankieterów używających identycznego zestawu pytań, d) porównanie danych uzyskanych przez ankieterów tylko przeszkolonych z danymi uzyskanymi przez ankieterów zawodowych².

Na gruncie metodologii polskiej nie podejmowano dotychczas badań empirycznych w tej dziedzinie. Przedstawione opracowanie oparte jest na materiałach zebranych w czasie pierwszych badań tego typu w Polsce³. Zastosowany sposób polegał na

¹ H. Hyman, *Interviewing in Social Research*, Chicago 1954.

² Jest tu mowa głównie o badaniach Lestera Guesta, badaniach Komitetu Amerykańsko-Żydowskiego i badaniach National Opinion Research Center w Chicago. H. Hyman, *Interviewing in Social Research*, Chicago 1954, s. 226—242.

³ Inicjatorem próby badawczej polegającej na nagrywaniu wywiadów

wprowadzeniu magnetofonu nieukrytego w sytuację wywiadu kwestionariuszowego. Ten sam ankier, który prowadził „normalny” wywiad przy pomocy kwestionariusza, tzn. zadawał pytania i notował w nim odpowiedzi respondenta — jednocześnie nagrywał przebieg wywiadu na taśmie magnetofonowej. Zamierzonym celem badań było przede wszystkim dostarczenie materiału do porównania zarejestrowanych na taśmie wypowiedzi respondenta z zapisem dokonany przez ankiera. Jednocześnie zależało na zaobserwowaniu reakcji respondenta na wywiad z magnetofonem oraz na sam magnetofon⁴. Podkreślić należy bardzo mocno, że wprowadzenie magnetofonu nieukrytego stwarzało sytuację odmienną od normalnych warunków przeprowadzania wywiadu i powodowało pewne różnice w zachowaniach i reakcjach ankierów. Spodziewać się należało modyfikacji ich zachowań w kierunku dokładnego przestrzegania instrukcji i zasad prawidłowego prowadzenia wywiadu. Zdając sobie sprawę z faktu, że świadomość nagrywania rozmowy może powodować zbyt silną samokontrolę wykonywanych czynności u ankiera, wybrano⁵ do nagrywania wywiadów ankierów odznaczających się dużym stopniem sumienności oraz zainteresowaniem problematyką badań. Biorąc to pod uwagę można sądzić,

kwestionariuszowych na magnetofon był doc. dr Z. Gostkowski. Eksperyment ten zrealizowano przy okazji szerszych badań terenowych przeprowadzanych w lipcu 1965 r. przez zespół katedr socjologicznych UŁ na zlecenie Komitetu Badania Rejonów Uprzemysławianych. Niniejszy artykuł opracowano na podstawie prac magisterskich autorek, pisanych pod kierunkiem doc. dr. Jana Lutyńskiego w Uniwersytecie Łódzkim.

⁴ Doświadczenia wyniesione z tej próby badawczej zostały opisane w artykule K. Brzozowskiej, *Nagrywanie magnetofonowe wywiadów*, [w:] *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*, Wrocław—Warszawa—Kraków, 1966, t. I. Omówiono tam sposoby reakcji respondentów i środowiska na informację o nagrywaniu rozmowy i zachowaniu respondentów w czasie wywiadu. Jak stwierdza autorka, sposoby reagowania w dużej mierze uzależnione były od stopnia wiedzy o magnetofonie, jaką respondenci posiadali, oraz od kontaktów, jakie mieli z magnetofonem.

⁵ Wybrani oni zostali spośród grupy 36 studentów socjologii odbywających praktyki wakacyjne.

że mieli oni wiele zrozumienia dla potrzeby i celowości tego rodzaju eksperymentu. Przy instruktażu ankierów szczególny nacisk położono na uświadomienie im, że materiał uzyskany z badań umożliwi wgląd w rodzaj i stopień trudności, jakie napotyka ankier w trakcie przeprowadzania wywiadu, nie będzie zaś stanowić podstawy oceny pracy jako lepszej lub gorszej. Fakt ten pozwala przypuszczać, że ankierzy w zasadzie nie starali się pracować lepiej niż w sytuacji normalnego wywiadu. Tym niemniej nie można założyć, że nagrywanie wywiadów nie wywoływało wcale u ankierów dbałości o poprawność formy, właściwą kolejność zadawania pytań oraz nie zwiększyło ich troski o wierne stosowanie się do instrukcji. W rezultacie można przyjąć, że analiza, którą przedstawiamy, dotyczy pracy ankiera dobrego, starającego się możliwie najbardziej poprawnie przeprowadzić wywiad.

Zebrany materiał nie jest zbyt obszerny. Obejmuje on 20 nagranych wywiadów⁶, pozwala więc jedynie na sformułowanie hipotez dotyczących czynników, które warunkują popełnianie błędów przez ankiera. Jednak w sytuacji braku badań empirycznych w tej dziedzinie w Polsce, wydaje się celowe opublikowanie tego studium przynoszącego wstępny opis badanych zjawisk.

Rodzaje błędów w pracy ankiera. Błędy przy zadawaniu pytań i błędy zapisu

Używać będziemy terminu „błąd pracy ankiera” dla określenia tych zachowań, które — niekoniecznie z jego winy — prowadzą w ostatecznym rezultacie do zniekształcenia informacji

⁶ W czasie realizacji badań napotymano wiele trudności technicznych związanych m.in. z dużymi wahaniami napięcia prądu w sieci w terenie. Powodowało to bardzo często uszkodzenia aparatury w toku nagrywania. Z tej przyczyny z 42 nagrywanych wywiadów efektywnie nagrano tylko 37. Z wieloma trudnościami mieliśmy do czynienia także przy przepisywaniu nagranych wywiadów. Trudności te wywołane były częstym psuciem się magnetofonu z powodu wielokrotnego cofania taśmy i bardzo dużą czasochłonnością pracy — przepisanie jednego wywiadu z taśmy magnetofonowej wymagało od 15 do 20 godzin efektywnej pracy.

przekazanych badaczowi. Oczywisty jest fakt, że błędy powstawać mogą zarówno przy zadawaniu pytań, jak i przy notowaniu odpowiedzi respondenta.

Za błędy popełniane przez ankietera przy zadawaniu pytań uznano: 1. niezgodność formy pytania zadanego z pytaniem w kwestionariuszu; 2. opuszczenie pytania; 3. zadanie pytania, które respondenta nie dotyczy; 4. niezgodność pytania dodatkowego z intencjami badacza; 5. brak pytań dodatkowych — niezastosowanie sondażu mimo oczywistej potrzeby.

Trzy pierwsze rodzaje błędów określić można jako błędy pytania, czwarty i piąty — jako błędy sondażu. Błąd pytania pierwszego rodzaju obejmować będzie wszelkie zmiany wypaczające sens lub zakres pytań zadanych przez ankietera w stosunku do pytań kwestionariuszowych. Przyczyna ich powstawania — najogólniej rzecz ujmując — tkwiła oczywiście w niedostatecznej znajomości kwestionariusza. Błąd powstały z opuszczenia pytania mógł być spowodowany przeoczeniem pytania lub błędnym odczytaniem jego sensu, które prowadziło do przekonania, że pytanie to respondenta nie dotyczy. Natomiast błąd wynikający z zadania respondentowi pytania, które go nie dotyczy, mógł powstawać w wyniku niedostatecznej znajomości kwestionariusza lub instrukcji i niestosowania się ankietera do wskazówek w nich zawartych.

Błędy sondażu występują wówczas, gdy ankieter nie zada koniecznych pytań dodatkowych oraz gdy pytania dodatkowe sformułowane zostały niewłaściwie. Te ostatnie sugerują respondentowi kierunek odpowiedzi niezgodny z intencjami badacza i z jego zapotrzebowaniem na określone informacje. Intencje te powinien on ustalić kierując się treścią pytania kwestionariuszowego lub wyjaśnieniami badacza określającymi bliżej cel pytania lub ukazującymi szerszą perspektywę poznawczą, w której ramach ono występuje.

Nie traktowano jako błąd następujących zachowań ankietera: chaotycznego sformułowania pytania — takiego jednak, które nie uniemożliwia respondentom właściwego zrozumienia sensu pytań, omyłek w formułowaniu pytań kwestionariuszowych czy

sondujących, które ankieter poprawił, zadania tylko części pytania kwestionariuszowego, jeśli uzupełniono je pytaniami dodatkowymi, niepotrzebnego sondażu, tj. zadawania zbędnych pytań dodatkowych.

Trzy pierwsze rodzaje uchybień popełniane przez ankietera nie zostały uznane za błąd jego pracy, ponieważ nie prowadziły do zmian sensu lub zakresu pytania przekazywanego respondentowi. Natomiast niepotrzebnego sondażu nie uznano za błąd z tej racji, że dopiero w toku analizy, dysponując całym nagrany wywiadem, można łatwo określić, kiedy dalsze sondowanie opinii respondenta jest zbędne. Natomiast ankieter w trakcie przeprowadzania wywiadu nie mógł mieć pewności, czy pierwsze odpowiedzi „nie wiem” lub jej równoważne nie są odpowiedziami wykrętnymi i czy dalsze sondowanie będzie już nieskuteczne czy niecelowe.

Przyjęta przez nas typologia błędów, jakie ankieter może popełnić przeprowadzając wywiad kwestionariuszowy, różni się nieco od typologii używanych w innych badaniach, mających za przedmiot także analizę pracy ankietera. Np. w badaniach Komitetu Amerykańsko-Żydowskiego i NORC⁷ błędy popełnione przez ankieterów zaklasyfikowano do czterech kategorii: 1. błędy pytania; 2. błędy sondażu; 3. błędy zapisu; 4. oczywiste oszustwa. Analizowane w poniższym opracowaniu błędy pracy ankietera odpowiadają kategoriom 1. i 2.; w drugiej części opracowania omówione zostaną błędy pozostałych kategorii.

Analiza błędów popełnionych przez ankieterów przy zadawaniu pytań

Po dokonaniu analizy nagranych wywiadów z punktu widzenia rodzajów błędów pytania, uzyskano dane przedstawione w tabeli 1.

Z zamieszczonego zestawienia wynika jednoznacznie, że najczęściej popełniany jest błąd sondażu — stanowi on 89,2% ogółu błędów. Potwierdza to wyniki uzyskane w badaniach Komitetu

⁷ H. Hyman, *Interviewing in Social Research*, Chicago 1954, s. 240.

Tabela 1

Rodzaje błędów popełnianych przez ankierów przy zadawaniu pytań

Rodzaje błędów	Liczba przypadków
Zmiana pytania wypaczająca sens	3
Opuszczenie pytania	12
Zadanie pytania, które respondenta nie dotyczy	9
Pytania dodatkowe niewłaściwe	30
Brak pytań dodatkowych potrzebnych	168
Razem	222

Amerykańsko-Żydowskiego i NORC⁸ — najczęstszy w tych badaniach był błąd nieadekwatnego sondażu.

Błędy pytania były popełniane stosunkowo rzadko — stanowiły one 10,8% ogółu błędów. Ponadto 9 spośród ogólnej liczby 24 błędów pytania — to błędy polegające na zadaniu pytania, które respondenta nie dotyczy. Wydaje się, że waga błędów tego rodzaju jest mała, ponieważ można je wyeliminować i w konsekwencji nie doprowadzają one do powstania zniekształceń w materiale badawczym. Jest bowiem wysoce prawdopodobne, że kodyfikator przy opracowywaniu kwestionariusza dysponując ściśle określonymi wskazówkami i odpowiedziami respondenta na wcześniejsze pytania skoryguje ankierę i nie zakoduje niepotrzebnej odpowiedzi. Biorąc to pod uwagę możemy uznać, że liczba błędów pytania prowadzących do zniekształceń informacji przekazanych badaczowi wynosi 15.

Popełnienie tylko 15 poważnych „błędów pytania” na ogólnej liczbie 2097 zadanych przez ankierów pytań⁹ nastraja raczej

⁸ H. Hyman, *op. cit.*, s. 236—238.

⁹ Liczba zadanych pytań w analizowanym materiale powinna wynieść 3120 (20 wywiadów $\times$ 156 pytań w każdym wywiadzie). Faktycznie ankierzy zadali 2097 pytań. Różnica 1023 pytań powstała w wyniku: braku na taśmie końcowej części wywiadu w 7 przypadkach, niezadawania pytań nie dotyczących respondenta i opuszczenia pytania przez ankierę.

optymistycznie. Natomiast poważne obawy budzi ilość błędów typu sondażu (198), która jest bardzo duża w stosunku do ogólnej liczby (222) błędów popełnianych przez ankierów oraz w stosunku do ogólnej liczby zadanych pytań, stanowiąc 9,4% odpowiedzi obciążonych błędem. Niewłaściwy sondaż, tj. zadanie niewłaściwie sformułowanych pytań dodatkowych, może prowadzić do wypaczenia obrazu sądów i wyobrażeń respondenta, będących przedmiotem zainteresowania badacza bądź uniemożliwić wręcz ich poznanie. Jednocześnie niedostateczny sondaż, tj. brak potrzebnych pytań dodatkowych, w konsekwencji prowadzi do otrzymania odpowiedzi niejasnych, wymijających lub do uzyskania tylko fragmentu opinii lub poglądów respondenta na dane zagadnienie. W wyniku niedostatecznego sondażu pojawić się mogła ponadto taka sytuacja, w której nie można przewidzieć, czy następne pytanie będzie dotyczyć respondenta, czy też nie. Brak pytań dodatkowych mógł być także przyczyną nieuzyskania odpowiedzi na określone pytanie. Tak więc zasadniczy rodzaj błędów przy zadawaniu pytań to błędy sondażu.

Zadaniem przeprowadzonej przez nas analizy, poza stwierdzeniem ilości i rodzajów błędów popełnianych przez ankierów, była próba uchwycenia przyczyn ich powstawania. Przypuszczaliśmy, że ilość i rodzaj błędów popełnianych przez ankierów zależeć będzie od: czasu trwania wywiadu, ilości przeprowadzonych wywiadów, od osobowości ankierę, od stopnia trudności pytania.

Hipotezy, jakie postawiliśmy, były następujące. Ilość błędów wzrastać będzie w miarę zmęczenia ankierę. Liczba błędów będzie zmniejszać się wraz z ilością przeprowadzonych rozmów, a co z tym się wiąże dokładniejszym poznawaniem kwestionariusza. Między ankierami wystąpią różnice w ilości i rodzaju popełnianych przez nich błędów ze względu na różnice osobowościowe ankierów, takie jak: skłonność do stereotypizacji, zdolność do empatii, umiejętność koncentracji, stopień dokładności pracy. Ostatnia hipoteza brzmi: większa ilość błędów występuje przy pytaniach trudnych dla ankierę ze względu na: sformułowanie właściwych pytań sondujących, udzielenie respondentowi wy-

jaśnień oraz na brak kryterium pozwalającego określić wystarczający zakres informacji potrzebnych badaczowi.

Przeprowadzenie analizy z punktu widzenia pierwszego czynnika spośród wyżej wymienionych nasunęło pewne trudności. Wydawało nam się, że najlepszym sposobem, który umożliwi uchwycenie zależności między ilością i rodzajem popełnionych błędów a zmęczeniem ankietera, będzie porównanie pod tym kątem pierwszych i ostatnich pięćdziesięciu pytań kwestionariuszowych z każdego wywiadu (kwestionariusz zawierał 156 pytań). Jednak materiał empiryczny, którym dysponowaliśmy, nie był w pełni adekwatny w stosunku do przyjętej przez nas hipotezy. Spośród 20 analizowanych wywiadów nagranych do końca było tylko 13. Nie widząc lepszego sposobu uchwycenia zależności między rozmiarem popełnionych błędów a zmęczeniem ankietera zdecydowano się na dokonanie analizy pierwszych i ostatnich 50 pytań w obrębie tych 13 wywiadów. Analiza prowadzi do wniosku, że zmęczenie ankietera odgrywa rolę w pojawieniu się błędów. Połowa opuszczonych pytań kwestionariuszowych w całym analizowanym materiale przypada na końcową część wywiadów obejmującą około $\frac{1}{3}$ wszystkich pytań.

Hipoteza znalazła pewne potwierdzenie także w odniesieniu do błędów typu sondażu. Błąd niedostatecznego sondażu w pierwszej części wywiadów ankieterzy popełnili 27 razy, a w końcowej jego części aż 49 razy. Teza o narastaniu błędów tego typu w miarę czasu trwania wywiadu znalazła wyraźne potwierdzenie w 5 wywiadach. W wywiadach tych różnica między ilością błędów wynikającą z niezastosowania sondażu między pierwszą pięćdziesiątką pytań a trzecią wynosiła 5 błędów. To znaczy, że np. jeśli w pierwszej części wywiadu ankieter nie zadał 3 koniecznych pytań dodatkowych, to w końcowej jego części błąd ten popełnił on ośmiokrotnie. W pozostałych 8 wywiadach teza o zależności ilości błędów od zmęczenia ankietera nie znalazła potwierdzenia. W 6 wywiadach nie wystąpiła żadna różnica w omawianym zakresie, w dwóch była ona bardzo mała.

Tak więc porównanie pierwszych pięćdziesięciu pytań z ostat-

nimi prowadzi do wniosku, że zmęczenie ankietera wpływa na zwiększenie ilości błędów różnych rodzajów. Wpływ ten okazałby się zapewne większy, gdyby pytania w pierwszej i ostatniej pięćdziesiątce były jednakowo trudne, zarówno dla ankietera jak i respondenta. Tak faktycznie nie było, w pierwszej pięćdziesiątce znajdowało się bezsprzecznie wiele pytań trudniejszych, w ostatniej dominowały pytania łatwe, co zgodnie z jedną z następnych hipotez powinno wpłynąć na zwiększenie się ilości błędów na początku a zmniejszenie ich przy końcu wywiadu. Biorąc to pod uwagę, należy przyjąć, że hipoteza o zależności ilości popełnionych błędów od zmęczenia ankietera znajduje potwierdzenie w analizowanym, zresztą bardzo szczupłym materiale.

Kolejny etap analizy polegał na uchwyceniu zależności między ilością błędów popełnianych przez ankietera a ilością przeprowadzonych wywiadów. I tu w analizie natrafialiśmy na pewne trudności. Poddane analizie wywiady ankieterów — oznaczmy ich literami A, B, C — nie były tymi samymi kolejnymi wywiadami. Komplikującą okolicznością była ponadto różna ilość nagranych wywiadów przypadająca na poszczególnych ankieterów. Z tych względów trudno było przeprowadzić szczegółowe porównanie ilości popełnionych błędów w zależności od ilości przeprowadzonych wywiadów, a prezentowane wnioski będą miały charakter bardzo ogólny. Zestawienie kolejności wywiadów z ilością błędów nie potwierdziło hipotezy, że liczba błędów będzie zmniejszać się wraz z ilością przeprowadzonych rozmów. Nie wystąpiły żadne zależności w tym zakresie, poza tym że najmniejsza ilość błędów w analizowanym materiale przypadała: u ankietera A na 18 kolejny wywiad, u ankietera B na 17 wywiad, a u ankietera C na 16 i 17 wywiad. Natomiast największą ilość błędów popełniają ankieterzy: A w 20, B w 23, zaś C w drugim. Dała się zauważyć następująca zależność między kolejnością wywiadów a rodzajem popełnionych błędów: niemalże jedynym błędem, jaki popełniali ankieterzy w analizowanych ostatnich wywiadach, jest błąd wynikający z niedostatecznego sondażu.

Z powyższych danych wynika, że kolejny 17 i 18 wywiad jest tym, w którym wszyscy ankieterzy popełnili najmniejszą ilość błędów. Jest granicą, bowiem w przypadku ankietera A i B w następnym analizowanym wywiadzie miał miejsce dwukrotny bądź ponad trzykrotny wzrost liczby błędów. Natomiast w przypadku ankietera C analizowany materiał nie daje żadnych podstaw do wyciągania wniosków w tym zakresie, ponieważ ostatnim analizowanym wywiadem był kolejny 17 wywiad. Gdyby również u ankietera C w dalszych wywiadach miał miejsce kilkakrotny wzrost liczby błędów, można byłoby zaryzykować stwierdzenie, że w przypadku tych ankieterów cyfra 18 jest maksymalną liczbą roznów, którą powinni przeprowadzić. Tej liczby wywiadów nie należało przekraczać, bowiem znużenie wykonywaną pracą w efekcie końcowym doprowadzić mogło do otrzymania materiału obciążonego znacznie większą ilością błędów. Jest to tylko przypuszczenie — materiał, jakim dysponowaliśmy w chwili przeprowadzania analizy, nie pozwala na jego weryfikację.

Ilustrację hipotezy o zależności popełnionych błędów od osoby ankietera zawiera tabela 2. Dane zawarte w niej świadczą, że nie

Tabela 2

Błędy w wywiadzie a osoba ankietera

Ankieter	Liczba pytań zadanych	Liczba pytań obciążonych błędem	% odpowiedzi obciążonych błędem
A	628	73	11,6
B	563	61	10,8
C	906	73	8,0
Ogółem	2097	207	9,9

ma istotnych różnic między ilością błędów popełnionych przez poszczególnych ankieterów. Bogatszego i ciekawszego materiału do weryfikacji powyższej hipotezy dostarczyło prześledzenie

związku między rodzajem popełnianych błędów a osobą ankietera. Okazało się, że błędami, które najczęściej popełnia ankieter A, są błędy sondażu (stosuje on zarówno niewłaściwy, jak i niedostateczny sondaż) oraz błędy wynikające z opuszczenia pytania. Natomiast ankieter C najczęściej popełnia przeciwny typ błędów: zadaje pytania, które respondent nie dotyczą, tymczasem błędów niedostatecznego sondażu występuje w jego pracy niewiele. W przypadku ankietera B błąd sondażu jest równie duży, jak w przypadku ankietera A. Ponadto ankieter B zadał najwięcej pytań zmieniających sens pytania kwestionariuszowego. Z analizy wynika, że ankieter C mimo największej liczby pytań, na które respondent początkowo nie udzielił odpowiedzi, w wyniku dalszego sondażu uzyskał najmniejszą ilość pytań pozostawionych całkowicie bez odpowiedzi. Oznacza to, że ankieter C w stosunkowo największej liczbie przypadków uzyskał od respondentów potrzebne informacje. Można przyjąć, że ankieter C jest bardziej dokładny w przeprowadzaniu wywiadów, w sondowaniu opinii respondenta od pozostałych ankieterów.

Być może jednak, że na stosunkowo niskiej przeciętnej liczbie błędów ankietera C zaważył fakt, że brał on udział w przygotowaniu eksperymentu i w znacznie większym stopniu niż pozostali ankieterzy był zainteresowany w jego bezpośredniej realizacji¹⁰. Nie można jednak wykluczyć całkowicie wpływu cech osobowościowych ankieterów, wyznaczających w jakimś stopniu ich sposób prowadzenia wywiadu, zwracania się do respondenta, wytwarzania odpowiedniego klimatu rozmowy itp. Nie można więc pominąć czynników, które warunkują w pewnym stopniu uzyskanie obszernych i szczerych wypowiedzi respondenta, co ma niebagatelne znaczenie dla badacza.

Przesłuchiwanie nagranych wywiadów umożliwiło dokonanie charakterystyki prowadzenia rozmowy przez poszczególnych ankieterów. Ankieter A prowadzi rozmowę w sposób rzeczowy, nawet oficjalny, wywiad prowadzony przez niego przebiega

¹⁰ Podczas nieobecności doc. dr. Z. Gostkowskiego był on odpowiedzialny za organizacyjną stronę tych badań.

według schematu pytanie — odpowiedź. Ścisłe trzyma się tekstu pytań, czyta je zwykle w niezmiennionej formie z kwestionariusza. Nie uczestniczy w wypowiedziach respondentów dotyczących ich osobistych spraw, często je nawet przerywa. Wywiad prowadzony przez ankierów B i C wygląda inaczej, przybiera wyraźnie charakter rozmowy. Starają się oni nawiązać kontakt z respondentem i wytworzyć miłą atmosferę. Aktywnie słuchają „wynurzeń” respondentów. Różnica między nimi występuje jedynie w sposobie zadawania pytań. Ankier B nie czyta tekstu pytań, stara się je raczej „powiedzieć”. Natomiast ankier C pytania raczej czyta lub przytacza dosłownie.

Charakterystyka powyższa mogłaby nasunąć stwierdzenie, że brak ściślejszego kontaktu ankiera z respondentem, rzeczowe, formalne prowadzenie wywiadu bez jakichkolwiek uwag o charakterze prywatnym prowadzi do uzyskania mniejszej ilości informacji niż w przypadku, kiedy wywiad staje się mniej oficjalny i przybiera charakter rozmowy. Być może traktowanie respondenta wyłącznie jako informatora, od którego należy uzyskać pewne minimum informacji, spowodowało, że ankier A popełnił tak dużą liczbę błędów niedostatecznego sondażu w stosunku do pozostałych ankierów.

Analiza wykazuje na koniec istnienie dość znacznej zależności między stopniem trudności pytania a ilością popełnionych błędów. Kwestionariusz zawierał 156 pytań, błędy wystąpiły jedynie przy 71 pytaniach, przy czym ponad połowa błędów (116 — co stanowi 52,7% ogółu błędów) przypada na 15 pytań, przy których ankierzy popełnili łącznie od 5 do 11 błędów. Ponadto dało się wyodrębnić 8 pytań, przy których ankierzy popełnili 72 błędy, czyli około $\frac{1}{3}$ ogółu błędów (32,7%). Fakt ten świadczy, że trudność pytania sprzyja w znacznym stopniu popełnianiu błędów. Wszystkie te 8 pytań było pytaniami bardzo trudnymi dla respondentów, a tym samym i dla ankierów, którzy w sytuacji, kiedy respondent nie rozumiał sensu zadawanych pytań oraz nie potrafił sformułować odpowiedzi, napotykali szczególne utrudnienia przy formułowaniu właściwych pytań dodatkowych, wyjaśnianiu sensu pytań, znaczeń pewnych terminów czy

zwrotów, tak by nie zawierały one żadnych sugestii i w pełni oddawały intencje badacza. Ankier mógł mieć także trudności z ustaleniem „głębokości” sondażu ze względu na niewiedzę, jaki zakres potrzebnych informacji wystarczy badaczowi.

Analiza zapisu informacji przez ankiera

Z wyjątkiem wywiadów, w których wypowiedzi respondenta są utrwalane na taśmie magnetofonowej lub stenografowane, ankier nie potrafi wszystkich wypowiedzi respondenta zanotować dosłownie. Część informacji zawartych w odpowiedzi respondenta ginie. Nasuwa się w związku z tym szereg pytań: ile i jakie z tych informacji nie docierają do badacza, czy informacje zanotowane przez ankiera są adekwatnym odzwierciedleniem odpowiedzi respondenta, czy ankier nie popełnił innych błędów w przekazie, czy np. nie zapisał informacji, których respondent nie udzielił? Zależy więc na stwierdzeniu, w jakim stopniu ankier był dokładny i sumienny przy utrwalaniu informacji.

Próbując odpowiedzieć na postawione pytania należy pamiętać o tym, że udzielone przez respondenta informacje mają różny stopień ważności dla badacza, a co się z tym wiąże, różną wagę mają też błędy popełnione przez ankiera. Uświadomienie sobie tego faktu wyznaczyło przyjęcie podziału informacji na konieczne, dodatkowe i nieistotne. Za informacje konieczne uznano te, które odpowiadają zapotrzebowaniu badacza wyrażonemu w treści pytania, uzupełnionego zwykle instrukcją. Dla przykładu przytoczę pytanie nr 39: „A jak by P. określił, czy praca w P. zawodzie [nauczycielskim] cieszy się szacunkiem u innych?” Odpowiedź w kwestionariuszu: „Ogólnie tak. Znajdą się tacy, którzy są chwilowo źle ustosunkowani”. (Ankier A 2/226). Tak zapisana odpowiedź respondenta dostarcza badaczowi informacji koniecznych. Informacje dodatkowe można zdefiniować jako dookreślające lub wyjaśniające treść „właściwej” odpowiedzi respondenta. Znaczenie tych informacji jest niewątpliwie mniejsze dla weryfikacji merytorycznych hipotez, posiadają one jednak znaczenie dla szerszej interpretacji materiałów, oceny wartości

informacji koniecznych itp. Ilustrację empiryczną stanowi tu może pytanie 17 w wywiadzie ankietera C. Tekst pytania był następujący: „Jak by P. ogólnie ocenił swoje warunki materialne: jako dobre, raczej dobre, złe, nie wiem?” Odpowiedź zapisana w kwestionariuszu brzmiała: „Raczej złe, dlatego, że się nie dorobił i nie ma możliwości się dorobić”. (Ankieter C 2/201). Ankieter przekazał tu, podobnie zresztą jak przy pytaniu 39, pewne informacje dodatkowe, wskazując przyczyny takiej a nie innej oceny sytuacji materialnej respondenta.

Informacje nieistotne z punktu widzenia problematyki wywiadu, wyznaczonej przez potrzeby poznawcze badacza, obejmują te informacje udzielone przez respondenta, które nie były odpowiedzią na zadane pytanie. Działo się tak, kiedy np. respondent nie rozumiał pytania lub robił dygresje nie związane z tematyką wywiadu. Analiza szczegółowa materiału empirycznego wykazała, że ankieterzy nie przekazywali takich informacji.

Stosując powyższy podział informacji i rozbudowując go zastosowano następujące kategorie analizy zapisów ankieterów: 1. przekazanie przez ankietera tylko części informacji koniecznych; 2. brak informacji koniecznych w ogóle; 3. brak informacji dodatkowych; 4. zniekształcenie informacji koniecznych — tzn. zmiana sensu wypowiedzi respondenta (przy pytaniach wolnych) i niewłaściwe zakodowanie odpowiedzi (przy pytaniach skategoryzowanych)¹¹. Wymienione typy zachowań ankietera są błędami jego pracy. Konsekwencją takich zachowań ankietera jest dostarczenie badaczowi niepełnowartościowego materiału. Oczywiście waga poszczególnych rodzajów błędów, co już podkreślaliśmy, jest różna. W wyniku trzech pierwszych zachowań ankietera badacz otrzymuje część istotnych dla niego informacji. W przypadku czwartym otrzymuje fałszywe informacje o faktach będących przedmiotem jego zainteresowania. Różnorodność i róż-

¹¹ Wymienione przez nas rodzaje nie obejmują błędów polegających na braku odpowiedzi na dane pytanie w wypełnionym kwestionariuszu. Błędy takie uznane zostały za błędy pytania. W jednym przypadku popełniony został błąd polegający na wpisaniu do kwestionariusza informacji, których brak na taśmie magnetofonowej. Zaliczyliśmy go do 4 kategorii.

na waga błędów zapisu dyktuje konieczność dokonania rozłącznej analizy poszczególnych rodzajów tych błędów. W analizie uwzględniono rolę trzech czynników, które mogą wpływać na powstawanie błędów zapisu: 1. rodzaj pytań — czy są to pytania wolne, czy skategoryzowane; 2. kolejność pytań; 3. osobowość ankietera, jego styl pracy, umiejętność koncentracji itp.

Hipotezy związane z powyższymi czynnikami były następujące: Większa ilość błędów wystąpi przy przekazywaniu odpowiedzi na pytania wolne. Ilość błędów będzie zwiększać się w miarę czasu trwania wywiadu. Do wysunięcia tej hipotezy skłania fakt, że wywiad zawierał dużą ilość pytań (156) i jego przeprowadzenie trwało przeciętnie od 1,5 do 2 godzin. Nasuwa się więc przypuszczenie, że ankieterzy w wyniku narastającego zmęczenia mogli popełniać pod koniec wywiadu więcej błędów. Ostatnia hipoteza brzmiała: wystąpią różnice w ilości i rodzaju popełnionych błędów przez poszczególnych ankieterów, wynikające z różnicy ich osobowości, stylu pracy itp.

Spśród 156 pytań zawartych w kwestionariuszu do analizy wybrano 31 pytań. Pytania wybierane były dość dowolnie. Zasadniczym kryterium ich wyboru była forma i treść, pozwalająca przepuszczać, że przy przekazywaniu odpowiedzi udzielanych na te pytania ankieter może popełnić błędy. Szczegółowa analiza materiału polegała więc na porównaniu rejestracji odpowiedzi na taśmie z zapisem dokonany przez ankietera w kwestionariuszu. Niezgodność między informacjami w obydwu zapisach traktowano jako błąd.

Jednostkę analizy stanowiły więc poszczególne odpowiedzi. W całym materiale stanowiącym podstawę analizy było ich 521. Liczba ta jest wynikiem prostego wyliczenia. Teoretycznie liczba odpowiedzi na 31 pytań w 20 wywiadach powinna wynosić 620. Faktycznie jest ona pomniejszona o 99 wypadków, w których: 1. respondent nie udzielił odpowiedzi; 2. ankieter pominął pytanie; 3. pytanie nie dotyczyło respondenta; 4. brak końcowych pytań na taśmie magnetofonowej. Ostatecznie podstawowy materiał stanowi 521 odpowiedzi. Ogólna liczba błędów popełnionych przez ankieterów na tę ilość odpowiedzi wynosi 142. Ze

Tabela 3

Rodzaje błędów zapisu

Rodzaj błędów	Liczba błędów
Przekazanie tylko części informacji koniecznych	41
Nieprzekazanie informacji koniecznych	3
Nieprzekazanie informacji dodatkowych	83
Zniekształcenie informacji	15
Razem	142

względem na różną wagę poszczególnych rodzajów błędów liczba ta nie może być jednak miernikiem pozwalającym określić, w jakim stopniu materiał badawczy odpowiada wymogowi prawdziwości. Wydaje się, że lepszym wskaźnikiem może być liczba pytań, przy których popełniono błędy. Liczba ta wynosi 127, co stanowi 24,4% całego materiału. Tak wysoki procent odpowiedzi obciążonych błędami budzić może uzasadnione obawy. Należy jednak pamiętać, że przeważająca liczba błędów, jakie popełnili ankierzy, polega na nieprzekazaniu informacji dodatkowych. Okazuje się, że przy 76 odpowiedziach popełniono tylko ten błąd. Wynika stąd, że jedynie 51 odpowiedzi zawiera poważne błędy. Stanowi to 9,8% odpowiedzi w stosunku do 521 branych pod uwagę w analizie.

Pierwszym czynnikiem, który przyjęliśmy hipotetycznie za źródło błędów, był rodzaj pytań. Rozkład liczebności błędów występujących w obu rodzajach pytań przedstawia tabela 4. Wydaje się ona pozornie potwierdzać przyjętą przez nas hipotezę, że większa ilość błędów wystąpi w odpowiedziach na pytania wolne. Należy jednak zwrócić uwagę, że o większej ilości błędów przy pytaniach wolnych zdecydowała znacznie wyższa liczba błędów polegających na przekazaniu tylko części informacji koniecznych. Porównanie pozostałych liczebności błędów wykazuje ich równomierny podział między oba typy pytań. Dotyczy to głównie błędów polegających na zniekształceniu informacji. Możemy powiedzieć, że hipoteza znalazła potwierdzenie jedynie

Tabela 4

Zależność rodzaju błędów od rodzaju pytań

Kategorie odpowiedzi ze względu na rodzaj błędów	Odpowiedzi na pytania		Razem N = 521
	wolne N = 263	skategoryzowane N = 258	
Przekazanie części informacji koniecznych	35	6	41
Nieprzekazanie informacji koniecznych	1	2	3
Nieprzekazanie informacji dodatkowych	42	41	83
Zniekształcenie informacji	7	8	15
Razem	85	57	142

w przypadku błędów polegających na przekazywaniu niepełnych informacji koniecznych. Rezultat taki zgodny jest z powszechnym rozumieniem zadania, jakie powinna spełniać kategoryzacja pytań. Stworzenie kategorii umożliwiających zakodowanie odpowiedzi respondenta wyznacza dokładnie zakres potrzebnych badaczowi informacji, zapobiegając tym samym ich utracie. Analiza nie potwierdziła jednak w całości opinii wielu badaczy, że standaryzacja pytań i odpowiedzi minimalizuje wpływ ankiera na materiał badawczy¹². Można zaryzykować twierdzenie, że jeśli standaryzacja nie jest właściwa, ankierzy popełnić mogą większą ilość błędów niż w przypadku braku tej standaryzacji¹³.

¹² Pogląd taki wyraża m.in. S. Nowak: „... im mniej wyszkoloną ekipą ankierów dysponuje badacz, tym bardziej powinien dążyć do standaryzacji nie tylko pytań, ale i odpowiedzi, albowiem standaryzacja: a) umożliwia uzyskanie porównywalnych danych dla różnych osób, b) ogranicza zniekształcenia wniesione do materiału przez ankiera, chociaż nie eliminuje ich zupełnie”. S. Nowak, *Metody badań socjologicznych*, Warszawa 1965, s. 67.

¹³ Kwestionariusz będący pośrednio przedmiotem naszej analizy nie zawsze spełniał warunek poprawnej standaryzacji pytań i odpowiedzi. W kilku przypadkach niewłaściwa standaryzacja była przyczyną popełnienia błędów. Oczywiście nie mało błędów powstało z winy ankiera. Zdarzało się bowiem, że kiedy pierwsza odpowiedź respondenta była niekończąca, ankier rezygnował z dodatkowego sondażu i dość dowolnie przyporządkowywał odpowiedź do przewidzianych kategorii.

Obawy nasze są tym większe, że ankieterzy, których pracę analizujemy, uznani byli przez kierownictwo badań za ankieterów dobrych. W przypadku ankieterów „gorszych” liczba błędów przez nich popełniona może być znacznie wyższa także przy pytaniach skategoryzowanych.

Dalsza analiza polegająca na uchwyceniu zależności między ilością błędów a kolejnością pytań nie potwierdziła hipotezy, że ilość ta zwiększać się będzie w miarę narastania zmęczenia ankietera. W opracowanym zestawieniu — kolejność pytań a ilość błędów — którego tu nie przytaczamy, procent błędów popełnionych przy zapisie odpowiedzi na początkowe pytania kwestionariusza i na pytania końcowe był w zasadzie jednakowy. Okazało się natomiast, że popełnianie błędów jest funkcją stopnia trudności pytania. Na 15 błędów polegających na zniekształceniu informacji, 9 błędów popełniono w 3 grupach pytań: 5—16, 18—21 i przy pytaniu 86. W każdej z tych grup pytań wystąpiły po 3 błędy. Pierwsza grupa pytań¹⁴ była stosunkowo trudna zarówno dla respondenta, jak i ankieterów. Ankieterom trudno było: 1. sformułować właściwe pytanie sondujące i 2. zanotować odpowiedzi respondenta, mającego z kolei trudności przy właściwym sformułowaniu tej odpowiedzi i jej uzasadnieniu. Druga grupa pytań¹⁵ stanowiąca pewną całość tematyczną przedstawiała trud-

¹⁴ Por. tekst pytań: „Chciałbym teraz porozmawiać z P. o tym, o czym chyba często mówi się w domu, wśród znajomych czy w pracy. Chodzi mi mianowicie o warunki materialne, warunki w których żyje P. i inni ludzie, nie tylko tutaj, ale w ogóle w kraju i na świecie. Jak się P. wydaje, czy są ludzie, których warunki materialne są lepsze niż P., którym powodzi się lepiej niż P.? Jacy to są ludzie? Co mógłby P. jeszcze powiedzieć o tych ludziach?” Analogicznie brzmiały pytania dotyczące ludzi, którym powodzi się gorzej niż respondentowi.

¹⁵ Por. tekst pytań: „18. Jak się P. wydaje, gdzie przeciętnie ludziom żyje się najlepiej, a gdzie najgorzej? w Bełchatowie, na wsi, czy w większych miastach. (Postaw + po najlepszym miejscu zamieszkania, — po najgorszym. Jeśli respondent nie wie, nie dokonał wyboru, wpisać odpowiedź w pytaniach 20 i 21). 19. (Jeśli + lub — po większych miastach) W jakich miastach? Takich jak Piotrków czy Pabianice, czy takich jak Łódź, czy Warszawa? 20. Dlaczego w żyje się najlepiej? 21. Dlaczego w żyje się najgorzej?”

ność przede wszystkim dla ankietera. Zdarzało się, że nawet ostateczna odpowiedź respondenta, uzyskana po kilkakrotnym zadawaniu dodatkowych pytań sondujących nie mieściła się w przewidzianych kategoriach. Brak miejsca na zapisanie dosłowne odpowiedzi powodował rezygnowanie z przekazania informacji w ogóle lub niewłaściwą jej klasyfikację.

Pewnego wysiłku od ankietera wymagał także ostatni rodzaj pytań uznanych za trudne. Przewidziana w kwestionariuszu kategoryzacja wymagała niemalże z góry zadawania pytań dodatkowych dla uzyskania informacji odpowiadającej na zapotrzebowanie badacza. W trzech przypadkach ankieterzy zrezygnowali z zadawania pytań sondujących i skategoryzowali odpowiedzi niekodowalne. Ilustrację stanowią tu może wywiad 1/199 ankietera C. Pytanie nr 86 brzmiało: „Różni ludzie różnie patrzą na obowiązki mężczyzny i kobiety w rodzinie. Jak P. sądzi, kto w rodzinie składającej się z męża, żony i małych dzieci powinien: 1. pracować na utrzymanie; 2. zajmować się dziećmi; 3. zajmować się gospodarstwem domowym?” Kategorie odpowiedzi były następujące: „tylko mąż, przede wszystkim mąż, mąż i żona na równi, przede wszystkim żona, tylko żona”. Odpowiedź zapisana przez ankietera C w kwestionariuszu była następująca: „ad 1. przede wszystkim mąż; ad 2. przede wszystkim żona; ad 3. tylko żona”. Odpowiedź zarejestrowana na taśmie magnetofonowej zaś brzmiała: ad 1. „W tym sensie no ja” [respondent jest mężczyzną — przyp. mój]; ad 2. „Żona, sądzę, jak nie pracuje”; ad 3. „Żona, a mąż [ma] pomagać”. (C 1/199). Przy dwóch członach pytania ankieter dokonał rejestracji odpowiedzi respondenta niekodowalnej przy przewidzianej kategoryzacji, popełniając tym samym błąd. Zależność między osobą ankietera a popełnianiem błędów ilustruje tabela 5.

Zbyt skromne ilościowo materiały nie pozwalają na ostateczne wnioski co do wpływu cech osobowościowych ankietera na popełnianie błędów. Można przyjąć, że zmienna niezależna, jaką jest ankieter, nie jest w naszym przypadku zmienną zasadniczą, określającą wielkość i kierunek zniekształceń. Różnice w ilości

Tabela 5

Zależność rodzaju błędów od osoby ankietera

Kategorie odpowiedzi ze względu na rodzaje popełnianych błędów	Ankieterzy			Razem N=521
	A N ^a = 153	B N = 134	C N=234	
Przekazywanie części informacji koniecznych	11	12	18	41
Nieprzekazywanie informacji koniecznych	—	1	2	3
Nieprzekazywanie informacji dodatkowych	31	24	28	83
Zniekształcenie informacji	6	4	5	15
Razem	48	41	53	142

a N — Ilość odpowiedzi, które ankieter otrzymał na zadane pytania i zapisał w kwestionariuszu

i rodzaju błędów popełnionych przez poszczególnych ankieterów nie są duże. Stosunkowo największa różnica występuje przy błędach najpoważniejszych, polegających na zniekształceniu informacji. Najmniej ich popełnił ankieter C. Brak wyraźnych różnic między poszczególnymi ankieterami występuje także przy porównaniu przeciętnej liczby błędów popełnionych przez poszczególnych ankieterów w każdym wywiadzie (chodzi o popełnianie błędów w 31 analizowanych pytaniach każdego wywiadu). I tak: ankieter A popełnił przeciętnie 8,0 błędów w każdym wywiadzie, ankieter B — 8,2 i ankieter C — 5,9¹⁶, zaś przeciętna błędów dla wszystkich ankieterów wynosiła 7,1.

Przeprowadzona na marginesie rozważań charakterystyka stylu pracy poszczególnych ankieterów pozwoliła na stwierdzenie pewnej różnicy w sposobie notowania odpowiedzi respon-

¹⁶ Wskaźnik ten obliczono dzieląc ogólną liczbę błędów popełnionych przez ankietera przez liczbę przeprowadzonych przez niego wywiadów. Ankieter A przeprowadził 6 wywiadów, ankieter B — 5 wywiadów i ankieter C — 9 wywiadów.

denta. Ankieter A bardzo rzadko notował odpowiedzi dosłownie, zwykle zapisywał ich sens, ankieter B odpowiedzi dosłowne notował dość często, ankieter C natomiast tylko w nielicznych przypadkach notował sens odpowiedzi, w większości notując odpowiedź dosłownie. Okazuje się więc, że istnieje pewna zależność między sposobem notowania odpowiedzi a ilością błędów popełnionych przez każdego z ankieterów. Ankieter C popełnił ich znacznie mniej w jednym wywiadzie niż ankieter A. Okazuje się więc, że zanotowanie odpowiedzi dosłownej częściej niż notowanie sensu tej wypowiedzi jest podstawą wiernego przekazania uzyskanych informacji. Stanowić to może pewne potwierdzenie przyjętej hipotezy, że ilość popełnionych błędów może być funkcją osobowości poszczególnych ankieterów. Oczywiście stwierdzenie powyższe należy potraktować jedynie jako pewną sugestię nie popartą dostatecznie reprezentatywnym materiałem. konieczną do zweryfikowania w innych badaniach metodologicznych tego typu.

Zakończenie

Przedstawione opracowanie zostało podjęte w celu przeanalizowania pracy ankietera w dwóch jej aspektach: zadawania pytań i notowania odpowiedzi. Przeprowadzona przez nas analiza umożliwiła w pewnym stopniu uzyskanie odpowiedzi na pytanie: jaki jest wpływ ankietera na zniekształcenia powstałe w materiale badawczym. Analiza i jej wyniki stanowią jedynie wstępny opis zaobserwowanych zjawisk, zaopatrzony w próby hipotetycznych wyjaśnień.

Zależności, jakie dało się ustalić przy weryfikacji postawionych hipotez, nie dają podstaw do wyciągania jednoznacznych wniosków określających przyczyny popełniania błędów przez ankieterów. Przedstawiona analiza wskazuje jednak na występowanie tendencji potwierdzających przyjęte hipotezy. Jak się wydaje, zarówno przy zadawaniu pytań, jak i notowaniu odpowiedzi, najważniejszą przyczyną popełniania błędów był stopień trudności pytania. Przy pytaniach trudnych ankieterzy popełniali

ich stosunkowo dużo, zwłaszcza zadając niewłaściwe pytania sondujące lub nie zadając takich pytań w ogóle oraz zapisując niewłaściwie odpowiedzi respondenta. Okazało się także, że część „błędów pytania” była wynikiem zmęczenia, powodującego obniżenie kontroli własnych zachowań ankietera, a więc i zmniejszenie dokładności pracy.

Wydaje się wreszcie, że różnice, jakie wystąpiły w rozmiarze i rodzaju popełnionych błędów między poszczególnymi ankietarami, wynikały w większym stopniu z cech osobowościowych, stylu pracy i dokładności ankietatorów niż z poziomu ich kwalifikacji badawczych.

Należy sądzić, że część błędów można by niewątpliwie wyeliminować, gdyby przeprowadzono dokładniejszy instruktaż ankietatorów, tzn. gdyby badacze będący autorami poszczególnych pytań¹⁷ wyjaśnili dokładniej ankietantom w instrukcji cel, któremu służyć miało określone pytanie, i unaocznili im szerszą perspektywę badawczą. Ponadto w instrukcji należałoby zamieścić wzory pytań sondujących, co pozwoliłoby uniknąć błędów sondażu. Zadawanie sugerujących bądź innych niewłaściwych pytań dodatkowych wynikało bowiem z nieumiejętności formułowania ich przez ankietatorów. Na zmniejszenie błędu niedostatecznego sondażu mogłoby również wpłynąć wyraźniejsze sformułowanie w instrukcji celu pytania i określenie, jaki jest wystarczający zakres potrzebnych badaczowi informacji. Instrukcja powinna być przy tym przekazywana ankietantom osobiście przez badacza. Nie należy poprzestawać na instrukcji pisemnej, gdyż nie gwarantuje to, że ankietarzy skorzystają z uwag, wskazówek i wyjaśnień w niej zawartych. Niezmiernie ważne wydaje się wyrobienie u ankietatorów przekonania o potrzebie badań, w jakich będą uczestniczyli, i ważności ich roli w tych badaniach. Osobisty kontakt badacza z przeprowadzającymi wywiady może wpłynąć

na wyrobienie u ankietatorów poczucia współodpowiedzialności za wartość materiałów i przyczynić się do sumienniejszego i dokładniejszego przeprowadzania wywiadów. Pewne zmniejszenie ilości popełnionych błędów można było uzyskać przez zastosowanie właściwej standaryzacji, obejmującej wszystkie typy odpowiedzi, jakich respondenci mogli udzielić.

Konieczne wydaje się także utrzymanie przez badacza ciągłego osobistego kontaktu z przeprowadzającymi wywiady w czasie zbierania materiału. Umożliwiłoby to wyeliminowanie dostrzeżonych usterek w budowie kwestionariusza lub udzielenie ankietantom odpowiednich wyjaśnień mogących wpłynąć na zmniejszenie rozmiaru popełnionych błędów. W naszym przypadku nie jest on wysoki. Ankietarzy popełnili błędy w około 10% analizowanych pytań i w około 10% analizowanych odpowiedzi, przy czym waga tych błędów nie zawsze jest duża¹⁸. Należy jednak uświadomić sobie, że liczba ta stanowi pewne minimum błędów, które mogą popełniać ankietarzy przeprowadzając wywiady. O stosunkowo niskim procencie odpowiedzi obciążonych błędami mogły zadecydować następujące okoliczności: 1. analizowaliśmy pracę ankietatorów dobrych; 2. utrwalanie wywiadu na taśmie wywoływało wzmożoną samokontrolę zachowań ankietatorów; 3. analiza błędów pracy ankietera dotyczyła wywiadu kwestionariuszowego, w którym funkcje ankietera ze względu na narzędzie, jakim jest kwestionariusz, polegają na możliwie wiernym przekazaniu i wyjaśnieniu pytania respondentowi, ocenie wartości odpowiedzi i zapisaniu jej w kwestionariuszu. Można spodziewać się, że w przypadku ankietatorów gorszych, w wywiadach wolnych czy w sytuacji braku bezpośredniej kontroli relacji ankietar-respndent, liczba błędów wzrośnie. Przypuszczać można, że zmianie ulegną także proporcje pomiędzy poszczególnymi rodzajami błędów lub że wystąpią inne błędy.

Warto może zastanowić się w tym miejscu, jaki jest dopuszczalny zakres wymagań, którymi obciążyć można ankietera,

¹⁷ Kwestionariusz przygotowany był przez zespół pracowników katedr socjologicznych UŁ. Każdy z pracowników opracowywał część kwestionariusza z zakresu swoich zainteresowań i potrzeb badawczych.

¹⁸ Należy podkreślić, że analiza błędów zapisu dotyczy odpowiedzi na pytania, co do których spodziewano się, że wystąpią w nich błędy.

a którym potrafi on sprostać bez uszczerbku dla wartości materiałów. Czy wymaganie od ankierów, jak to miało miejsce w badaniach dr. B. Molińskiego¹⁹ „...samodzielności i plastyczności w stawianiu problemów będących przedmiotem tego badania”²⁰ nie przerasta możliwości przeciętnego ankiera? Przy takich oczekiwaniach ankier przejmując automatycznie część funkcji badacza, stając się nieomal współbadaczem. By wywiązać się z tych zadań, ankier musi posiadać ogromną orientację w przedmiocie badania i równie dużą znajomość późniejszych kierunków opracowania. Tak daleko idące wprowadzenie ankierów w koncepcyjną stronę badań jest trudno osiągalne, a przy badaniach na wielką skalę — a więc dużej liczbie ankierów — jest chyba niemożliwe do zrealizowania. Wydaje się, że wyznaczenie takiej funkcji ankierom wynika z przeceniania ich orientacji i zainteresowania merytoryczną stroną badań, jak i z przeceniania ich umiejętności „ankierskich” nie pozwalających w pełni sprostać trudnościom, jakie napotykają w czasie przeprowadzania takiego wywiadu. Kwestionariusz zbyt trudny, zadania przerastające możliwości przeciętnego ankiera powodują powstawanie błędów, których można uniknąć. Eksperyment metodologiczny, polegający na wprowadzeniu magnetofonu w sytuację wywiadu, nasunął refleksje co do możliwości wykorzystania go w badaniach socjologicznych. Nie ma chyba potrzeby przekonywać o korzyściach, jakie może przynieść zastosowanie magnetofonu przy pilotażu kwestionariusza czy podczas szkolenia ankierów. Utrwalanie na taśmie magnetofonowej wywiadów pilotażowych w znacznym stopniu umożliwi badaczowi wyeliminowanie ewentualnych błędów w budowie kwestionariusza czy wadliwie skonstruowanych pytań. Pozwoli sprawdzić stopień trudności kwestionariusza, jak również reakcję respon-

¹⁹ Były to badania nad elementami struktury świadomości społecznej i narodowej we współczesnej Polsce prowadzone przez Pracownię Socjologiczną PAX w 1967 r. Kierownikiem tych badań i autorem kwestionariusza był dr B. Moliński.

²⁰ B. Moliński, *Socjologia rozumiejąca i rozumienie socjologii*, „Kierunki”, nr 6 z 11 II 1968 r.

dentów na tematykę wywiadu w większym stopniu, niż można by to uczynić tylko w oparciu o sprawozdania osób przeprowadzających wywiady pilotażowe.

Instruktaż ankierów z wykorzystaniem nagranych wywiadów można wyobrazić sobie jako rodzaj dyskusji, w czasie której ankierzy po przesłuchaniu nagranych wywiadów sami staraliby się dostrzec, jakie błędy popełnili przeprowadzając wywiady, i wskazać właściwe drogi postępowania. Tak przeprowadzony instruktaż uwrażliwiłby ankierów na pewien typ błędów w większym stopniu, niż można byłoby to osiągnąć przy podaniu im przez badacza wskazówek co do właściwego sposobu postępowania.

Jak już była o tym mowa, wnioski, które przedstawiliśmy, obwarowane są wieloma zastrzeżeniami i posiadają wartość jedynie jako przyczynek do rozwiązania badanych zagadnień. Rzecz jasna, że potrzebne są dalsze, bardziej wnikliwe i pełniejsze badania metodologiczne w tym zakresie, które powtarzane wielokrotnie w różnych sytuacjach powinny w rezultacie przynieść stwierdzenie poziomu istotności wniosków badawczych ze względu na wady narzędzia, jakim jest wywiad. Ustalenie granic błędu w zakresie „przrzędu pomiarowego” — wywiadu — stworzyłoby możliwość ustalenia stopnia nieścisłości teoretycznych wniosków, wyciąganych na podstawie materiału badawczego uzyskanego przy zastosowaniu techniki wywiadu. Jednocześnie zaś udoskonalenie podstawowego narzędzia zbierania materiałów w socjologii, jakim jest faktycznie wywiad, wydaje się mieć niebagatelne znaczenie dla zwiększenia przydatności badań socjologicznych w kierowaniu życiem społecznym.