

PAWEŁ DANIŁOWICZ

STANDARYZACJA ZACHOWAŃ ANKIETERSKICH W WYWIADZIE KWESTIONARIUSZOWYM, JAKO PROPONOWANA TECHNIKA UKIERUNKOWANIA PILOTAŻU¹

Określenie standaryzacji w kontekście wywiadu kwestionariuszowego związane jest tradycyjnie przede wszystkim z pytaniem jako formą żądania informacji, kierowaną do respondenta, rzadziej natomiast z samą sytuacją wywiadu, która przecież ma w pewnych przypadkach wpływ na ujednolicenie uzyskiwanych informacji. Cały kontekst, czyli zachowania werbalne i pozawerbalne ankietera i respondenta, związane bezpośrednio lub pośrednio z przeprowadzanym wywiadem, stanowi jeden z głównych elementów tworzących ową sytuację wywiadu, a nie mających często swego odzwierciedlenia w bieżącym zapisie ankietera; co najwyżej występują one w dokonywanej przez niego *ex post* relacji słownej bądź pisemnej.

„Na każdy wywiad w całości składa się wiele procesów wzajemnego komunikowania, dotyczących różnych spraw i prowadzących do uzyskania różnych informacji. Można nawet powiedzieć, że następstwo takich procesów, zgodnie z kolejnością pytań w kwestionariuszu, tworzy jego zasadniczą część. Nie tworzy go jednak w całości. Przede wszystkim owe fragmenty nie obejmują wszystkich wypowiedzi ankietera i respondenta wzajemnie skierowanych i składających się na ich rozmowę. [...] Wymiana

¹ Opracowanie niniejsze oparte jest na pracy magisterskiej pisanej pod kierunkiem prof. dr. Jana Lutyńskiego.

wypowiedzi między ankierem a respondentem, wykraczająca poza ramy wyznaczone przez pytania kwestionariusza, występuje często we wstępnej fazie wywiadu (przedstawienie się, wyjaśnienie celu badań itp.) oraz bardzo często po jej zakończeniu. Te wszystkie wypowiedzi nie są na ogół zapisywane².

Te i inne nie zapisywane reakcje respondenta i ankiera, będące bądź konsekwencją poruszonych w wywiadzie problemów, bądź określonej postawy ankiera (np. zniecierpliwienie ankiera, przyjęcie przez niego postawy egzaminatora przy zadawaniu pytań itp.), są w pewnym zakresie przedmiotem poniższych rozważań. O ile bowiem wszelkie dywagacje respondenta, powstałe z jego przemyśleń związanych z poruszonym w trakcie wywiadu problemem, nie są możliwe do przewidzenia, o tyle dodatkowe wypowiedzi ankiera, wynikające z toku przeprowadzonej rozmowy, a związane najogólniej z wyjaśnieniem respondentowi niektórych pytań, można przewidzieć i ujednolicić. Dlatego też dla tych rozważań najistotniejsze są te wszystkie reakcje ankiera, które występują w momencie nieuzyskania od respondenta odpowiedzi istotnych, zawierających informację merytorycznie nieadekwatną w stosunku do zadanego pytania, albo też informację w przekonaniu ankiera niepełną. Przez określenie reakcji rozumie się tu pewien określony sposób postępowania w celu uzyskania poszukiwanych informacji³.

Dla bardziej obrazowego i pełnego przedstawienia sytuacji wywiadu posłużymy się schematem procesu wzajemnego komunikowania, który oparty jest głównie na „schemacie procesu wzajemnego komunikowania w związku z wywiadem kwestionariuszowym” i przetransponowany na grunt niniejszych rozważań⁴.

Funkcjonowanie tego schematu jest możliwe jedynie przy założeniu, że respondent posiada odpowiednią wiedzę, która umożli-

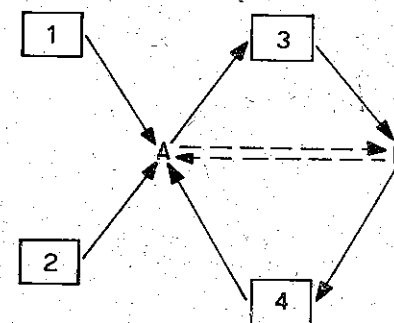
² J. Lutyński, *Analiza procesu otrzymywania informacji w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego*, maszynopis.

³ Odpowiedź istotna to odpowiedź przynosząca poszukiwane przez badacza informacje (K. Lutyńska, *Ogólne zasady przeprowadzania wywiadów w pilotażu pogłębnym*, Łódź 1974, s. 6).

⁴ J. Lutyński, *op. cit.*, s. 26.

wia mu udzielenie odpowiedzi na dane pytanie, oraz że respondent chce na to pytanie odpowiedzieć.

Przy rozpatrywaniu relacji pytanie (bodziec) — odpowiedź (reakcja), jako następujących po sobie reakcji słownych, jedynie



Symbol 1 — oznacza instrukcje badacza, skierowane do ankiera, które mają na celu ujednolicenie zapisu, oraz sposobu (sposobów — jeżeli istnieją instrukcje szczegółowe różne dla poszczególnych pytań) zadawania pytań.

Symbol 2 — oznacza formułę wstępu, jaki wygłasza ankier przed przystąpieniem do wywiadu zasadniczego, a więc przedstawienie się, prośbę o wyrażenie zgody ze strony respondenta na uczestnictwo w rozmowie, wyjaśnienie celu badań, często również wyjaśnienie, dlaczego właśnie ta, a nie inna osoba została wybrana do badań. Tę formułę wstępu dalej będziemy nazywali aranżacją wywiadu.

Symbol 3 — oznacza sposób użycia pytania kwestionariuszowego przez ankiera, tzn. jest to przekaz w postaci jednostkowego pytania kwestionariuszowego i sposobu, w jaki powinno być ono zadane, określonego przez instrukcję.

Symbol 4 — to przekaz respondenta w formie odpowiedzi.

Linie przerywane — symbolizują dodatkowe wypowiedzi ankiera i respondenta, związane w sposób bezpośredni z pytaniami kwestionariusza.

teoretycznie można oczekiwać, iż relacja ta nie będzie uzupełniana dodatkowymi wypowiedziami i że następstwo reakcji (pytanie — odpowiedź) nie będzie modyfikowane. Wymiana bowiem wypowiedzi między ankierem a respondentem nie zawsze sprowa-

dza się do zadania pytania i udzielenia na nie odpowiedzi, będącej odpowiedzią istotną bądź nieistotną. Wymiana ta może być wielokrotna, a treść wypowiedzi różna.

Wśród wypowiedzi ankietera zwykle znajdują się pytania będące bądź wiernym, bądź zmodyfikowanym powtórzeniem pytania kwestionariuszowego. Natomiast nawet kilka wypowiedzi respondenta, dotyczących jednego zadanego mu pytania, można oceniać ze względu na to, czy zawierają one wypowiedź istotną, czy też nie. Niektóre dodatkowe wypowiedzi ankietera są zmodyfikowaną formą pytań zawartych w kwestionariuszu, pewne zaś wypowiedzi respondenta nie są ważne z punktu widzenia odpowiedzi, jaką ankieter uznaje za istotną. Dodatkowe wypowiedzi ankietera zmierzają zwykle do ułatwienia respondentowi zadania, jakie stawia przed nim pytanie, natomiast dodatkowe wypowiedzi respondenta bywają uzasadnieniem lub uzupełnieniem pierwotnej odpowiedzi⁵.

U J. Lutyńskiego formy dodatkowych wypowiedzi ankietera związane są z celami, jakim te dodatkowe wypowiedzi mają służyć. Wymienia się tutaj następujące formy:

„1. Ułatwienie respondentowi odbioru pytania, gdy go nie dosłyszał lub od razu nie zrozumiał. Zazwyczaj w takich przypadkach, ewentualnie na prośbę respondenta, ankieter powtarza pytanie.

2. Udzielenie respondentowi wyjaśnienia, o co chodzi w pytaniu. Wyjaśnienie dotyczyć może także użytych wyrażań, gdy respondent ma trudności z ich zrozumieniem. Osiągnięcie tego celu może poprzedzić wymiana wypowiedzi ustalająca, czego mianowicie respondent nie zrozumiał.

⁵ Dodatkowa wypowiedź ankietera, związana bezpośrednio z pytaniem kwestionariuszowym, to taka wypowiedź, która następuje w momencie braku reakcji ze strony respondenta (milczenie) na bodziec (tj. pytanie kwestionariuszowe i sposób jego zadania określony przez instrukcję) lub wystąpienia takiej reakcji (odpowiedź), której ankieter nie kwalifikuje jako istotnej ze względu na dane pytanie kwestionariuszowe i związane z nim pytanie badacza.

3. Dodatkowa stymulacja do odpowiedzi, której respondent udzielił, w tym także do podjęcia wysiłku, który jest konieczny, aby respondent sformułował swój pogląd, samą odpowiedź, a nawet zrozumiał pytanie, oraz stymulacja zmierzająca do przezwyciężenia oporów przed ujawnieniem tego, o co chodzi w pytaniu.

4. Uzupełnienie przez respondenta odpowiedzi niepełnej.

5. Powtórzenie przez respondenta odpowiedzi, której ankieter nie dosłyszał lub nie zrozumiał.

6. Usunięcie przez respondenta niejasności w jego wypowiedzi⁶.

Stosowanie dodatkowych wypowiedzi przez ankietera związane jest jednak z niebezpieczeństwem sugestii. Może to być sugestia świadoma bądź nieświadoma. Świadoma występuje wtedy, gdy np. ankieter chcąc przyspieszyć czas trwania wywiadu podsuwa respondentowi gotowe warianty odpowiedzi, aby ten nie musiał się zastanawiać. Sugestia nieświadoma występuje, gdy np. ankieter mając pewne oczekiwania co do sposobu odpowiadania na dane pytanie, nieświadomie podsuwa respondentowi gotowe warianty odpowiedzi zgodne z własnymi oczekiwaniami. Może to robić przez odpowiednią intonację głosu, wygłaszanie własnych opinii na temat poruszany itp. „Wydaje się więc, że ankieter powinien unikać uśmiechów, skrzywień twarzy, a także reakcji werbalnych, aby nie wpłynąć własną postawą na respondenta”⁷.

Zmiany, jakie wywołują tego rodzaju dodatkowe wypowiedzi, zmieniają oczywiście sens pytania i idą często w różnych kierunkach w przypadku różnych ankieterów. Często jednak dodatkowe wypowiedzi ankietera są konieczne. Ważne jest, aby były one ujednolicone i stosowane przez wszystkich ankieterów w sposób jednnorodny.

⁶ J. Lutyński, *op. cit.*, s. 49.

⁷ Th. M. Newcomb, *Psychologia społeczna*, Warszawa 1965, s. 571. Problem ten wiąże się z kwestią tzw. efektu ankieterskiego. Klasyczne badania tej kwestii prowadził H. Hyman, *Interviewing in Social Research*, Chicago 1954. W ostatnim czasie badania nad efektem ankieterskim prowadziła w naszym środowisku K. Lutyńska.

$$\begin{array}{ccccc}
 A_1 & \text{-----} & r_1^R & \text{-----} & f_1^a \\
 A_2 & \text{-----} & r_1^R & \text{-----} & f_1^a \\
 A_3 & \text{-----} & r_1^R & \text{-----} & f_1^a \\
 \vdots & & \vdots & & \vdots \\
 A_n & \text{-----} & r_1^R & \text{-----} & f_1^a
 \end{array}$$

- A — ankieter
 r_1^R — reakcja respondenta (nieistotna odpowiedź typu 1)
 f_1^a — dodatkowe zestandaryzowane bodźce, stosowane przez ankietera w wypadku wystąpienia odpowiedzi nieistotnej typu 1.

To znaczy, że każdy ankieter w momencie wystąpienia określonego rodzaju reakcji respondenta (r), nie będącej odpowiedzią istotną, stosuje zawsze te same dodatkowe bodźce.

Chcielibyśmy teraz zatrzymać się na pojęciu standaryzacji, ujętym jednak bardziej szczegółowo, niż to zostało zrobione na wstępie tych rozważań. W ujęciu tym standaryzację można rozpatrywać jako ujednolicenie aranżacji wywiadu: chodzi tu o te zachowania ankietatorów, które związane są z takim jego postępowaniem, jak przedstawienie się, wyjaśnienie celu badań itp., lub też ujednolicenie czynności i środków badawczych, tzn. sposobów zadawania pytań, zapisu i w ogóle utrwalania informacji. Rezultatem tych dwóch wymienionych rodzajów standaryzacji jest ujednolicenie otrzymywanych informacji.

„Takie [ujednolicone — uw. P.D.] informacje pozwalają na wyodrębnienie zbiorów badanych zjawisk. To zaś z kolei umożliwia liczenie tych zjawisk, a następnie, jeśli ich ilość jest dostatecznie duża, na dokonywanie różnorodnych obliczeń, bez czego nie można uzasadnić większości sądów o społecznych zjawiskach formułowanych przez socjologów. Umożliwienie liczenia zjawisk stanowi właśnie ostateczny cel standaryzacji”⁸.

Jeśli chodzi o formę ujednolicania, to w przypadku pierwsze-

⁸ J. Lutyński, *Ankieta i jej rodzaje na tle podziału technik otrzymywania materiałów*, [w:] *Analizy i próby...*, t. II, 1968, s. 25.

go rodzaju standaryzacji (ujednolicenie aranżacji wywiadu) mamy do czynienia przede wszystkim z listami zapowiadającymi wizytę ankietera, ujednoliconymi formułami wstępu, a więc przedstawienie się, wyjaśnienie celu badań itd. Natomiast drugi rodzaj standaryzacji może być np. reprezentowany przez ujednolicone reguły zapisu odpowiedzi.

O tego rodzaju ujednoliconych regułach zapisu (drugi rodzaj standaryzacji) pisze np. H. Hyman. Ankieter — jak stwierdza — przez fakt posiadania pewnych oczekiwań co do uzyskiwanych odpowiedzi od respondentów może zniekształcać faktyczne ich wypowiedzi. W badaniach specyficzne procedury badawcze zmierzają do wyeliminowania przewidywanych przez badacza zafałszowań przez udzielenie ankietantom odpowiednich instrukcji, np. przez zalecenie notowania dosłownego słów wypowiedzianych przez respondenta i zapisywanie ich w odpowiednich miejscach. Takie zalecenie redukuje zafałszowania nawet w przypadku, gdy ankieter ma własne, przeciwne w stosunku do uzyskanej odpowiedzi oczekiwania. Notowanie dosłowne może być także zawodne w przypadku, gdy respondent udziela odpowiedzi niezdecydowanej, a ankieter musi ją zaliczyć do jednej i tylko jednej z wyróżnionych kategorii⁹. Tego rodzaju ujednolicające reguły nie biorą pod uwagę możliwości wystąpienia dodatkowych wypowiedzi ankietera. H. Hyman zakłada bowiem, że respondent na zadane pytanie udziela zwykle odpowiedzi prawidłowej, a zafałszowania pochodzą głównie od ankietera, co nazywa on w dalszym ciągu swych rozważań, efektem ankierskim¹⁰. Wydaje się, że tego rodzaju założenia, nadające pewnym elementom większą rangę, innym zaś mniejszą, nie są w pełni uprawnione.

Również M. Parten zajmuje się problemem zapisu jako jednym z głównych sposobów uzyskiwania dobrych informacji. Autorka stwierdza bowiem, że informacje udzielane przez respon-

⁹ H. Hyman, *op. cit.*, Chapter III: „Sources of Effect Deriving From the Interviewer”, s. 83 - 85.

¹⁰ H. Hyman nie sprecyzował sensu terminu „odpowiedź prawidłowa” w taki sposób, aby był on równoznaczny z określeniem „odpowiedź istotna”.

denta mogą być kompletne i dobre, lecz nie będą użyteczne aż do momentu, gdy nie będą należycie zanotowane. Dlatego też do kwestionariusza powinna być dołączona dokładna instrukcja zapisu odpowiedzi. W takiej instrukcji powinny się znaleźć następujące szczegóły: np. jeśli ankieter zapomniał zapytać respondenta o pewien szczegół, to powinien zapisać, iż nie zapytał o to respondenta, w wolnym miejscu przeznaczonym na odpowiedź. Badacz może wtedy zdecydować, czy dany szczegół, który został pominięty, jest istotny, czy też nie. W takim przypadku może być też zamieszczona informacja o notowaniu odpowiednich symboli, gdy respondent nie udziela odpowiedzi, albo gdy dane pytanie go nie dotyczy. Instrukcje powinny zawierać również ostrzeżenia o możliwości występowania wyjątkowych przypadków. W kwestionariuszach mogą znajdować się także instrukcje do dokładnego zapisu takich słów, jakich używa respondent. Według M. Parten może być również i tak, że ankieter zapisuje głównie sens wypowiedzi respondenta, a notowanie rozpoczyna dopiero po zakończeniu jego wypowiedzi. Gdy respondent po udzieleniu odpowiedzi daje jeszcze komentarz, który zasadniczo zmienia sens poprzedniej wypowiedzi, ankieter musi zdecydować, która z wypowiedzi jest właściwym odzwierciedleniem postawy respondenta¹¹.

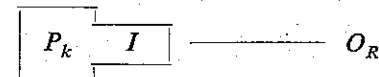
Zupełnie inny rodzaj standaryzacji instrukcji dla ankietów spotykamy u E. Noelle, gdzie autorka podaje przykłady kwestionariuszy z zamieszczonymi tam instrukcjami (w postaci symboli) sposobów zadawania pytań i notowania odpowiedzi. Są tam np. rubryki, w których ankieter ma obowiązek zastosowania własnych, dodatkowych pytań w celu otrzymania pożądaných informacji, tzn. po otrzymaniu odpowiedzi na pytanie kwestionariusza ankieter jest zobowiązany do zadawania pytań sondujących. Są również i takie, w których ankieterowi pozwala się na stosowanie własnych pytań (tzn. nie musi on odczytywać pytań kwestionariuszowych), lecz tylko wtedy, gdy pytania doty-

¹¹ M. Parten, *Surveys, Polls Practical and Samples: Procedures*, New York 1950, Chapter: „Interview Procedure”, s. 362 - 370.

czą wiedzy respondenta. Przy pytaniach, gdzie nie ma tego rodzaju instrukcji, ankieter musi odczytywać pytanie kwestionariuszowe tylko jeden raz. Podaje się tam również przykłady instrukcji, w których badacz zaleca ankieterowi notowanie takich słów respondenta, które występują poza zasadniczą jego wypowiedzią¹².

Przytoczone powyżej przykłady standaryzacji dotyczą przede wszystkim tych ingerencji ankietera w tok wywiadu, które występują w momencie użycia przez niego pytania kwestionariuszowego, czyli dotyczą tej sytuacji, która w przedstawionym schemacie oznaczona jest symbolem 3.

Problem przedstawiony na gruncie niniejszego rozważania wiąże się natomiast z próbą o ujednolicanie tych wypowiedzi ankietera, które poprzednio nazwaliśmy dodatkowymi. Różnica między wypowiedzią ankietera, związana z użyciem danego pytania (symbol 3) a wypowiedzią dodatkową (linie przerywane) polega między innymi na tym, że pierwszy rodzaj wypowiedzi jest logicznie wcześniejszy od drugiego. Innymi słowy, instrukcja badacza, związana z danym pytaniem kwestionariuszowym, może np. nakazywać ankieterowi stosowanie pytań alternatywnych w zależności od kategorii respondentów, z którymi wywiad jest przeprowadzany (czyli dla kategorii respondentów A należy stosować pytanie w wersji X, natomiast dla kategorii respondentów B należy stosować to samo pytanie w wersji Y). Chodzi więc o to, że w przypadku wypowiedzi pierwszego rodzaju mamy do czynienia z ingerencją ankietera w tok wywiadu niejako równoległą z zastosowaniem pytania. Graficznie dałoby się to przedstawić w sposób następujący:



Symbol P_k oznacza pytanie kwestionariusza.

Symbol I ingerencję ankietera przewidzianą w instrukcji.

Symbol O_R uzyskana odpowiedź od respondenta.

¹² E. Noelle, *Umfragen in der Massengesellschaft*, Reinbek/Hamburg 1963, s. 60 - 68.

Jak widać, ingerencja ankietera jest połączona z pytaniem kwestionariusza, stanowiąc element rozszerzający zakres tematyczny pytania. Zmierza ona również często do ułatwienia respondentowi odbioru pytania dzięki dodatkowym zabiegom metodycznym.

Dodatkowe wypowiedzi ankietera są natomiast następstwem zakwalifikowania przez niego uzyskanej odpowiedzi do kategorii odpowiedzi nieistotnych. Ankieter ingeruje więc w tok wywiadu dopiero po otrzymaniu odpowiedzi na zadane pytanie kwestionariuszowe. Sytuację tę można przedstawić w następującym schemacie:



- Symbol P_k oznacza pytanie kwestionariuszowe.
 „ R_N odpowiedź (reakcję) respondenta, która jest zakwalifikowana przez ankietera jako nieistotna.
 „ I ingerencję ankietera w postaci dodatkowej wypowiedzi.
 „ O_R oznacza istotną odpowiedź respondenta¹³.

W przypadku tej sytuacji ingerencja ankietera następuje dopiero w momencie nieuzyskania odpowiedzi, którą mógłby on zakwalifikować jako istotną. Co za tym idzie, możliwość ujednolicenia zachowań ankietera jest związana z antycypacją przez badacza możliwych trudności, jakie mogą wystąpić u respondenta w momencie zadania mu pytania. Innymi słowy badacz formułując dane pytanie musi przewidzieć, jakiego rodzaju trudności może ono wywołać, i tak zaprogramować zachowania ankieterów, aby w razie ich wystąpienia postępowali zawsze w sposób jednorodny, jeśli chce uzyskać pewność, iż określone pytanie jest zawsze zadawane w jednakowy sposób.

Przy próbie stosowania tego rodzaju sposobu ujednolicenia zachowań ankieterskich napotyka się jednak pewną dodatkową

¹³ Autor artykułu pragnie wyrazić podziękowanie Mgr. Andrzejowi P. Wejlandowi za propozycje przedstawionych tu ujęć graficznych omawianego problemu.

trudność. Otóż wspomniano tu, że ingerencja ankietera w formie dodatkowej wypowiedzi występuje dopiero w momencie udzielenia przez respondenta odpowiedzi nieistotnej. To znaczy zrobiono założenie, że ankieter wie, jaka odpowiedź jest dla badacza odpowiedzią istotną, a jaka nią nie jest. Trudność, o której tu wspomniano, polega na tym, że założenie, jakoby ankieterzy znali, jakiego rodzaju odpowiedzi są odpowiedziami istotnymi, nie jest przeważnie spełniane. Często bowiem ankieterzy nie znają ani jednostkowych, ani problemowych pytań badacza, która to znajomość jest niezbędna do prawidłowego kwalifikowania odpowiedzi do kategorii odpowiedzi istotnych bądź nieistotnych.

Chcielibyśmy teraz przedstawić próbę ujednolicenia dodatkowych wypowiedzi ankieterskich, które podjął J. Lutyński w badaniach prowadzonych nad ludnością Włocławka w r. 1970 przez A. Boruckiego. W kwestionariuszu tych badań został wprowadzony system dodatkowych bodźców i symboli 1, 2, W, P, który w swym generalnym założeniu miał prowadzić do ujednolicenia zachowań ankieterskich. W dalszym ciągu rozważań dla określania systemu dodatkowych bodźców będziemy stosować bardziej ogólne określenie — system S. Odnosił się on do pytań, co do których były wątpliwości, czy będą one dobrze rozumiane, przy których mogły wynikać pewne niejasności terminologiczne itd. Pytania, nie opatrzone tym systemem, były wskazówką dla ankietera, że w przypadku braku odpowiedzi bądź też wystąpienia odpowiedzi nieistotnej nie należy dodatkowo stymulować respondenta, gdyż albo brak odpowiedzi stanowi dla badacza wystarczającą informację, albo też odpowiedź nieistotna jest z punktu widzenia badacza odpowiedzią właściwą. Instrukcja formułująca stosowanie systemu S była dość obszerna, dlatego też nie będziemy jej tutaj prezentowali w całości. Zacytujemy jedynie te jej fragmenty, które *expressis verbis* odnoszą się do stosowania poszczególnych symboli (1,2,W,P) systemu:

— Symbol 1 po znaku zapytania oznacza, że w razie nieotrzymania od razu pełnej, oczekiwanej odpowiedzi (także wtedy, gdy odpowiedź jest niepełna, jest niejasna, pośrednia itp.) powtórzymy jeszcze raz całość lub

część pytania, w zasadzie dosłownie. Przy powtórnym zadaniu pytania przekreślamy symbol 1. Gdy nie ma symbolu 2 oraz innych symboli (względnie gdy nie zachodzi potrzeba udzielania wyjaśnień lub zachęcania respondenta do odpowiedzi — por. dalej), reakcję respondenta lub jej uzupełnienie traktujemy jako definitywną i dokonujemy zapisu lub uzupełniamy już dokonany zapis stosownie do poprzednich wskazówek.

— Symbol W oznacza, że w razie potrzeby udzielamy wyjaśnień dotyczących celu pytania, sensu wyrażen itp. Udzielając ich przekreślamy symbol W.

Wyjaśnienie jest potrzebne, gdy:

- respondent prosi o nie, mówi, że nie rozumie pytania w całości lub części,
- gdy udziela odpowiedzi wskazującej na niezrozumienie pytania,
- gdy ankieter sądzi, że nieudzielenie odpowiedzi jest spowodowane tym, że respondent nie rozumie czegoś określonego w pytaniu. Gdy nie ma symbolu W, nie należy udzielać żadnych wyjaśnień, choćby respondent o nie prosił, najwyżej powtórzyć pytanie raz lub dwa razy, zależnie od poprzednich oznaczeń.

— Jeżeli przy powtórzeniu pytania, zwłaszcza drugi raz, zaszła potrzeba jego modyfikacji tego rodzaju, że obejmowało ono wyjaśnienie, wówczas oprócz symbolu 2 przekreślamy także symbol W. Nie przekreślamy go (symbolu W) natomiast, jeśli respondent powiedział, że nie rozumie pytania i prosił o jego powtórzenie, ale nie było ono udzielone.

Symbol P oznacza, że ankieter w określonych sytuacjach w razie nieotrzymania oczekiwanej odpowiedzi powinien podjąć próbę przekonania respondenta, zachęcania go, dodatkowego wzbudzenia w nim motywacji, aby udzielił tej odpowiedzi. Jeżeli taka próba była podjęta, należy przekreślić symbol P.

Zachęcenie należy stosować, gdy:

- respondent zaznacza, że nie chce odpowiadać na dane pytanie, że wolałby nie odpowiadać na nie, bądź kwestionuje jego celowość, podając powód lub nie; jeżeli go nie podał, należy zapytać o ten powód;
- gdy respondent milczy, ale ankieter ma powody przypuszczać, że może łatwo odpowiedzieć na to pytanie, lecz odczuwa opory emocjonalne, obawy itp.;
- gdy respondent milczy, ale ankieter sądzi, że respondenta stać na wysiłek sformułowania opinii, przypomnienie sobie czegoś itp., natomiast nie chce mu się tego czynić, podjąć wysiłku i potrzebna jest jakaś dodatkowa zachęta.

W sytuacjach a) i b), oczywiście tam, gdzie jest symbol P, należy stosować argumentację dostosowaną do tego, co respondent powiedział, sprowokowany lub nie, lub do przypuszczeń ankietera co do źródła oporów.

Kiedy brak przypuszczeń (w sytuacji c), należy stosować ogólne zachęty, a więc takie bodźce, jak: „Może się P. zastanowi i powie, co P. o tym sądzi?”, „No co mógłby P. powiedzieć na ten temat?”, „Może sobie P. przypomni?” Stosując te bodźce zawsze należy podkreślić symbol P. Samego dodatkowego powtarzania pytania bez takich dodatkowych bodźców nie traktujemy jako przekonywania, podobnie jak i własnego potakiwania, mówienia „aha”, własnych gestów zachęcających do mówienia z zapytaniem, czy się go zrozumiało, własnych próśb o wyjaśnienie tego, co już powiedział, skierowanych do respondenta itp. Wszystkie te zabiegi należy stosować, nie traktując ich jako przekonywania (i wyjaśnienia).

— Jeśli przy przekonywaniu lub wyjaśnianiu faktycznie powtórzono pytanie, przekreślamy odpowiednio symbol 1 lub 2, oczywiście, gdy nie dokonano tego wcześniej. Może zdarzyć się więc przy wyjaśnianiu i przekonywaniu, że faktyczne pytanie powtórzono więcej razy, niż wskazuje na to symbol 1 lub 2.

— Wszelkie symbole przekreślamy tylko jeden raz, choćby np. wyjaśniano coś dwukrotnie.

— Gdy mamy symbole 1, 2, W, P i gdy respondent po zadaniu pytania nie udziela oczekiwanej odpowiedzi i nie wskazuje od razu na powód tego (że nie rozumie, nie chce itp.), należy w zasadzie stosować taką kolejność bodźców:

- Pierwsze powtórzenie pytania z przekreśleniem symbolu 1. W razie nieotrzymania oczekiwanej odpowiedzi;
- Zapytanie własne, czy czegoś nie rozumie lub może z jakichś powodów nie chce — nie może — trudno mu odpowiedzieć na pytanie.

Po ewentualnym sprowokowaniu wypowiedzi wskazującej na źródło trudności, gdy ankieter się ich domyślił, stosujemy odpowiednio wyjaśnienie lub przekonywanie (zachęcanie) z przekreśleniem W lub P oraz drugie powtórzenie pytania, ewentualnie z modyfikacją, z przekreśleniem 2.

- Gdy respondent nie wskazuje na powody braku odpowiedzi, a więc milczy, mówi ogólnie, że „to dla niego za trudne”, że nie potrafi odpowiedzieć, a ankieter nie domyśla się, z jakich powodów stosujemy ogólną zachętę typu: „A może P. zastanowi się”, „Może P. jednak spróbuje”, „Na pewno może P. coś powiedzieć” itp. — przekreślamy P i jednocześnie powtarzamy jeszcze raz pytanie ewentualnie z modyfikacjami, przekreślając 2. Gdy modyfikacje obejmują także wyjaśnienie, przekreślamy także W.

Poza tym w instrukcji znajdowało się również określenie odpowiedzi oczekiwanej, którym mieli się posługiwać ankieterzy przy kwalifikacji odpowiedzi respondentów: „Przez pełną ocze-

kiwaną odpowiedź należy w zasadzie rozumieć odpowiedź właściwą ze względu na sens całego pytania”.

Tak pomyślana standaryzacja zachowań ankierskich miała być dla badacza:

1. obrazem funkcjonowania danego pytania, uzyskanym przez analizę skreśleń stosowanych przy tym pytaniu w trakcie wszystkich wywiadów; to znaczy częstotliwość skreśleń zasymbolizowanych elementów stymulacji (przy założeniu, iż zakreślenie było równoważne z zastosowaniem dodatkowej wypowiedzi) miała wskazywać, czy dane pytanie w formie, w jakiej zostało sformułowane, jest pytaniem trafnym (tj. prowadzącym do uzyskania odpowiedzi istotnej), czy też wymaga dodatkowych zabiegów ze strony ankietera (np. wyjaśnienia, przekonywania itp.);

2. sprawdzeniem, jakiego rodzaju metody stymulacji były stosowane przez ankierów najczęściej. Sprawdzenie takie miało na celu wykazanie, jakich dodatkowych wypowiedzi wymaga dane pytanie, aby stać się pytaniem trafnym. Innymi słowy, jak należy dane pytanie przeformułować bądź uzupełnić. Była to więc weryfikacja pytania dokonywana na podstawie występowania (bądź niewystępowania) pozakwestionariuszowych wypowiedzi ankierskich.

Dla ankierów natomiast system S miał być sygnałem do zwiększenia wysiłku w celu uzyskania pożądanej informacji. Oczywiście naczelnym celem systemu S miało być doprowadzenie do ujednolicenia zachowań ankierskich w przypadku stosowania przez nich dodatkowych wypowiedzi.

Odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób założone cele są przez system S realizowane, uzyskujemy już przez analizę instrukcji stosowania tego systemu. Analiza skreśleń symboli stosowanych przez ankierów w trakcie trwania wywiadu stała się jedynie potwierdzeniem tych wątpliwości. Instrukcja określająca stosowanie systemu S nie doprowadziła do przewidzianej standaryzacji zachowań ankierskich; standaryzacja ta stała się pozorna, gdyż:

1. Dodatkowe metody stymulacji były stosowane różnie, to znaczy każdy z ankierów mógł posługiwać się w zasadzie do-

wolnym sposobem stymulacji, gdyż instrukcja nie określała doboru określonej metody w przypadku konieczności jej użycia. Dlatego też nie można mówić o stosowaniu przez wszystkich ankierów jednolitego bodźca, a zmiany w stosowaniu dodatkowych wypowiedzi mogły być różne i mogły iść w różnych kierunkach w zależności od różnych ankierów.

2. Instrukcja nie określała dość precyzyjnie, co należało rozumieć przez poszczególne symbole (1,2,W,P) i rozstrzygane to było przez samych ankierów. Pewne symbole systemu chociaż były określone w instrukcji, to jednak określenia te były albo zbyt wieloznaczne, albo nieprecyzyjne.

3. Analiza przekreśleń symboli nie dawała badaczowi informacji o tym, czy ankier sam zastosował dodatkowy bodziec, czy też czynił to na prośbę respondenta (gdy respondent prosił o wyjaśnienie czy powtórzenie).

4. Przy całej dowolności stosowania metody stymulacji istniała również duża swoboda w kwalifikowaniu przez ankierów odpowiedzi bądź do kategorii odpowiedzi istotnych, bądź nieistotnych. Wydaje się bowiem, iż określenie odpowiedzi oczekiwanej, umieszczone w instrukcji, było zbyt ogólne, aby mogło być stosowane jako kryterium kwalifikowania odpowiedzi. Poza tym ankierom nie znane było jednostkowe pytanie badacza.

5. W przypadku wystąpienia odpowiedzi nieistotnej brak było precyzyjnego określenia, od jakiego elementu systemu S ma ankier rozpoczynać stymulację respondenta.

Aby analiza ta nie miała jedynie charakteru teoretycznego, chcielibyśmy w tym miejscu przedstawić wyniki z wywiadów swobodnych, jakie zostały przeprowadzone z ankierami, którzy posługiwali się systemem S¹⁴. Będzie to właściwie przedstawienie rozkładu odpowiedzi na jedno pytanie, gdyż wydaje się, iż było ono najbardziej istotne dla niniejszych rozważań, ponieważ można było na jego podstawie wnioskować o opiniach na temat faktycznego posługiwania się systemem S.

¹⁴ Ankierami realizującymi te badania byli studenci II roku socjologii UŁ. Było ich 35 osób, co stanowiło 100% badanych w wywiadzie swobodnym.

I tak na pytanie o sposób stosowania systemu S uzyskaliśmy następujący rozkład odpowiedzi:

40,5% ankierów posługiwało się systemem S zgodnie z instrukcją,

59,5% ankierów posługiwało się systemem S niezgodnie z instrukcją.

Niezgodność między wymogami instrukcji co do posługiwania się systemem S a faktycznym wykorzystaniem tego systemu przez ankierów polega na tym, że większość ankierów modyfikowała i dostosowywała do własnych potrzeb metody dodatkowej stymulacji. Pośrednio wpłynęła na to (o czym już była poprzednio mowa) nieprecyzyjność sformułowań instrukcji. Wynikło to również z niezrozumienia przez ankierów celu, jakiemu miał służyć wprowadzony eksperymentalnie system S; poza tym ankierzy po pierwszych wywiadach dochodzili na ogół do przekonania, że działanie zgodnie z zaleceniami badacza jest kłopotliwe i absorbujące. Wybierali więc jeden z podanych w instrukcji elementów stymulacji, stosując go zawsze w przypadku braku odpowiedzi.

Wszyscy ankierzy, którzy posługiwali się systemem S niezgodnie z instrukcją, wypracowali sobie własne sposoby stymulacji, bazujące głównie na istniejącym systemie. I tak wśród tej grupy

59% ankierów stosowało głównie W,

14% ankierów stosowało system S zależnie od respondenta,

9% ankierów stosowało 1, W, P,

18% ankierów — inne sposoby posługiwania się systemem S.

Wszyscy ankierzy stosujący wyjaśnienie (W) uzasadniali wybór tego właśnie elementu stymulacji jego „uniwersalnością”, zastosowanie pozostałych elementów, ich zdaniem, było pracochłonne i nie przynosiło spodziewanych efektów w postaci otrzymywania informacji. Przez określenie „uniwersalność” rozumiemy tutaj to, co ankierzy nazywali płynnością rozmowy, tzn. pewne odejście od sztywnych ram pytań kwestionariusza w kierunku bardziej luźnej wymiany zdań. Drugim dość ciekawym sposobem stosowania systemu S było posługiwanie się nim przez

ankierów w zależności od respondenta. Zabieg stosowania (bądź niestosowania) systemu S polega w tym przypadku na arbitralnym ocenianiu respondenta, dokonywanym przez ankiera w trakcie wywiadu. Uznając respondenta za osobę kompetentną i będącą w stanie udzielić informacji, w przypadku milczenia bądź udzielania przez niego odpowiedzi nieistotnej, stosowali system S. Kiedy natomiast ocena respondenta była negatywna, tzn. gdy ankier dochodził do przekonania, iż respondent nie posiada wiedzy o poruszanych problemach — nie próbował korzystać z dodatkowych możliwości uzyskania odpowiedzi. Natężenie dowolności posługiwania się systemem S zwiększało się znacznie w końcowych wywiadach, kiedy to ankierzy nabrali przekonania o „niezawodności” sposobu oceniania respondenta.

Kategoria „inne” powstała z sumowania pojedynczych przypadków różnych sposobów posługiwania się systemem S. Wydaje się, iż tworzenie przez ankierów na bazie istniejącego systemu S własnych subsystemów stymulacji było przejawem bądź nieznajomości poszczególnych elementów systemu, bądź braku rozeznania w sytuacjach, w jakich należało je stosować.

Braki występujące w zastosowanym systemie S nie przesłaniają jednak faktu, iż próba standaryzacji zachowań ankierskich, jaka została podjęta w badaniach włocławskich, była próbą zmniejszenia wpływu ankierów na charakter bodźca (pytania), gdyż narzucała ona ogólne ramy dodatkowym wypowiedziom, jakie ankierzy mieli kierować do respondentów w określonych sytuacjach.

Na zakończenie chcielibyśmy zatrzymać się nad wzorcowym programem standaryzacji dodatkowych, pozakwestionariuszowych wypowiedzi ankierskich, który jest rezultatem krytycznej analizy systemu S. Przy czym przez program wzorcowy rozumiemy taki program, który daje możliwość oceny danego pytania ze względu na jego trafność¹⁵. O trafności pytania świadczy

¹⁵ Pytanie trafne to pytanie, które, po pierwsze, jest rozumiane przez respondenta zgodnie z założeniem odpowiadającego mu pytania badacza, po wtóre, nie jest pytaniem zbyt trudnym (pytanie trudne to takie pytanie,

więc fakt, iż stosowanie dodatkowych wypowiedzi ankierskich było zbędne. Stworzenie takiego wzorcowego systemu wymaga od badacza:

1. Antycypacji możliwych trudności w związku z danym pytaniem. To znaczy badacz powinien przewidzieć te wszystkie trudności, które mogą wystąpić u respondenta w momencie odbioru pytania. Jest to warunek konieczny zaprogramowania standaryzacji zachowań ankierskich.

2. Ustalenia zakresu występowania możliwych dodatkowych reakcji ze strony ankiera.

3. Precyzyjnego i jednoznacznego określenia przez badacza tych dodatkowych reakcji. Np. jeśli badacz jako dodatkową reakcję ze strony ankiera przewiduje wyjaśnienie, to powinien określić, co przez wyjaśnianie jest rozumiane, w jaki sposób należy wyjaśniać itp., aby nie zostawić swobody interpretacji ankierowi.

4. Określenia sytuacji, w których ankier powinien stosować dodatkowe wypowiedzi.

5. Zapoznania ankiera z jednostkowymi pytaniami badacza, którym odpowiadają te pytania kwestionariusza, przy których będzie on musiał stosować dodatkowe wypowiedzi.

6. Określenia sposobu stosowania dodatkowych wypowiedzi. Przy czym możliwe są tu dwa główne sposoby:

a) Całościowy — w przypadku konieczności stosowania dodatkowych wypowiedzi ankier posługuje się wszystkimi (przewidywanymi przez badacza) elementami stymulacji, np. jeśli badacz zaprojektował wyjaśnianie, powtarzanie pytania oraz przekonywanie jako metody dodatkowej stymulacji, to w przypadku wystąpienia odpowiedzi nieistotnej, niepełnej bądź milczenia respondenta stosuje się te metody jednocześnie, w pewnej założonej przez badacza kolejności. Tzn. wyjaśnianie, powtarzanie, prze-

które u respondentów nie wywołuje od razu koniecznych procesów psychicznych czy werbalizacji odpowiedzi, J. Lutyński, *op. cit.*, s. 119), po trzecie, nie jest pytaniem nieprecyzyjnym (tzn. wieloznacznym bądź nieostrym).

konywanie traktowane są tutaj jako jeden ogólny bodziec. Np. jeśli respondent po wysłuchaniu pytania nie udziela na nie odpowiedzi, ankier wyjaśnia pytanie, ponawia je, a następnie przekonuje respondenta.

b) Selektywny — w przypadku stosowania dodatkowych wypowiedzi ankier mając do dyspozycji kilka z nich (np. wyjaśnianie, powtarzanie, przekonywanie) dobiera tę, która jego zdaniem jest właściwa. Jeżeli po jej użyciu nie otrzyma odpowiedzi istotnej, stosuje następną. I tak aż do wyczerpania wszystkich przewidzianych przez badacza przy danym pytaniu metod, jeśli oczywiście w trakcie tych dodatkowych zabiegów nie otrzyma odpowiedzi istotnej. Tzn. każda z metod dodatkowych stanowi odrębny, niejako samodzielny dodatkowy bodziec.

7. Określenia źródeł inicjatywy zastosowania wykorzystanych sposobów stymulacji przez ankiera. Chodzi więc o to, aby oznaczenie wykorzystania danego sposobu było zarazem informacją o tym, czy był on stosowany samodzielnie przez ankiera, czy też na skutek inicjatywy respondenta (tzn. czy na skutek oceny sytuacji dokonanej tylko przez ankiera, czy też np. pod wpływem prośby respondenta o wytłumaczenie bądź powtórzenie pytania).

Przedstawione powyżej zasady stosowania standaryzacji zachowań ankierskich określają możliwości korzystania z tego typu metod. Otóż wydaje się dość kłopotliwe stosowanie tak zaprogramowanej standaryzacji w badaniach masowych, przynajmniej na obecnym etapie, ze względu na konieczność zaznajamiania się ankierów z pytaniami badacza, wpajaniem im umiejętności stosowania i rozumienia poszczególnych (przewidywanych przez badacza) metod stymulacji itp. Trudności te w porównaniu z korzyściami, jakie można byłoby uzyskać z wprowadzenia tego rodzaju standaryzacji, byłyby nieproporcjonalnie duże. Poza tym sprawą otwartą zostałaby kwestia zaufania do pracy ankierskiej (chodzi o to, czy skreślenie danego symbolu łączyłoby się z jego faktycznym zastosowaniem). Dlatego też bardziej celowe wydaje się stosowanie tej metody w badaniach pilotażowych,

których celem jest weryfikacja narzędzia (głównie techniki wywiadu kwestionariuszowego). Dawałaby ona wtedy obraz funkcjonowania poszczególnych pytań, a zatem możliwość określania ich trafności. Poza tym byłaby wskazówką dla badacza co do konieczności zamieszczania odpowiednich instrukcji przy takich pytaniach, przy których okazało się, że wymagają one tłumaczenia bądź wyjaśniania. Standaryzacja zachowań ankierskich co prawda tylko w niewielkim zakresie jest stosowana również w badaniach pilotażowych, prowadzonych przez Zespół Metodologii Badań Socjologicznych w Łodzi. Istnieje bowiem wymóg, aby ankierzy w sposób symboliczny notowali ilość powtórzeń danego pytania. Zakłada się, iż konieczność powtarzania pytania może być spowodowana np. jego trudnością, wieloznacznością itp. Analiza ilości powtórzeń jest jednym z elementów oceny danego pytania (przy którym powtórzenia notowano) ze względu na możliwość uzyskiwania na nie odpowiedzi istotnych i trafnych. Jak wynikało z opracowania materiałów pilotażowych kwestionariusza pt. „Ankieta robotnicza”, pytania trudne, niejasne powtarzane są częściej od innych. Podobnie jest z pytaniami wieloalternatywnymi, gdy nie ma przy nich kart respondenta. Jeśli chodzi o kwestię zaufania do efektów pracy ankierskiej, to w przypadku badań pilotażowych sprawa ta byłaby rozwiązana przez ciągłą kontrolę (w pilotażu bowiem każdy kwestionariusz wywiadu jest sprawdzony) oraz dobór ankierów (ankierzy-piloci rekrutują się głównie z grup o zainteresowaniach metodologicznych).

Przydatność stosowanych w badaniach pilotażowych sposobów standaryzacji w formie symbolicznej dla formułowania na ich podstawie propozycji nowych pytań bądź instrukcji do tych pytań weryfikowana byłaby na drodze kolejnych badań pilotażowych. Znaczy to, że gdyby w pierwszym pilotażu uzyskano negatywną ocenę trafności danego pytania, w oparciu o częstotliwość występowania przewidzianych standaryzacją pozakwestionariuszowych zachowań ankierskich, to po wprowadzeniu odpowiednich poprawek nowa wersja pytania w kolejnym pilotażu poddana byłaby znowu tej samej procedurze weryfikacyjnej.

Przy czym oczekiwalibyśmy zmniejszenia do minimum konieczności stosowania dodatkowych bodźców. Tak więc drogą kolejnych przybliżeń, których kierunek określony byłby charakterem dodatkowych bodźców, uzyskalibyśmy optymalnie zadowalający kształt pytania. Warto jeszcze dodać, że kolejne pilotaże byłyby coraz bardziej selektywne zarówno w stosunku do poszczególnych pytań, jak i kategorii respondentów. Np. gdyby okazało się, że po drugim pilotażu przy pytaniu A pojawiło się zbyt dużo pewnego typu pozakwestionariuszowych ingerencji ankierów, lecz tylko w odniesieniu do pewnych kategorii respondentów (przykładowo respondenci o niskim wykształceniu) — to trzeci pilotaż można by przeprowadzić już tylko na znacznie zmniejszonej liczbie takich właśnie przypadków. Zmniejszyłoby to znacznie koszty pilotaży i ześrodkowało je na najsłabszych pytaniach i najtrudniejszych kategoriach respondentów.