

badania nie jako przedsięwzięcia naukowego, ale „oficjalnego”, związanego z władzami, lecz również z przekonaniem, przynajmniej części osób, że po roku 1980/81 zyskali „prawo do odmowy” zarówno w badaniach socjologicznych, jak i w innych tego typu „państwowych imprezach”⁵⁶. (O czym świadczy m.in. stosunkowo mniejszy udział niż przed 1980 r. w głosowaniach do rad narodowych i do Sejmu w 1985 r. czy w referendum). Ten stosunek do badań, wyrażający się w odmowie udzielenia zgody na wywiad, można, jak sądzimy, nazwać „jawnym” i „aktywnym” — podczas gdy „uciekanie się” do odpowiedzi typu „trudno powiedzieć”, wtedy kiedy już zgodziło się na rozmowę, można określić jako „bierny”, „zakamufLOWany negatywizm”.

⁵⁶ K. Lutyńska, *Badania kwestionariuszowe...*, oraz K. Lutyńska, *Analiza odmów...*

FRANCISZEK SZTABIŃSKI

PROCES KOMUNIKOWANIA SIĘ W ANKIECIE POCZTOWEJ. PREZENTACJA SCHEMATU

Jednym ze znaczących nurtów w socjologii empirycznej jest tzw. socjologia ilościowa, dążąca, między innymi, do formułowania wniosków znajdujących uzasadnienie statystyczne, których podstawą są duże próby reprezentacyjne. Tego typu podejście jest możliwe dzięki zastosowaniu w badaniach takich standaryzowanych procedur, jak np.: wywiad kwestionariuszowy, telefoniczny, różne typy ankiet — w tym ankiet pocztowa. Te właśnie techniki określane są często mianem surveyowych. Wśród nich zasadniczo jednak tylko dwie: wywiad kwestionariuszowy i ankiet pocztowa mogą być stosowane w masowych badaniach opartych na ogólnych, losowych próbach adresowych, a więc w takich badaniach, które pozwalają uzyskać (przynajmniej z założenia) informacje, pochodzące od osób stanowiących próbę reprezentacyjną w sensie statystycznym. Są to więc te procedury, które ze względu na swego rodzaju „uniwersalność” mogą być wykorzystywane w stosunkowo najszerszym zakresie. Uzasadnione zatem jest, iż w większości prac z zakresu metodologii badań socjologicznych (o charakterze podręcznikowym) znaleźć można mniej lub bardziej obszerne fragmenty poświęcone omówieniu i klasyfikacji tych procedur. Klasyfikacje te dokonywane są jednakże z różnych punktów widzenia i przyjmują różnorodne kryteria, takie jak np.: cechy czynności i środków badawczych; sposób zdobywania informacji i dotarcia do zjawisk stanowiących przedmiot badania; typ badań; cechy badanych zjawisk itp.¹

¹ Zob. J. Lutyński, *Ankieta i jej rodzaje na tle podziału technik otrzymywania materiałów*, [w:] *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*, red. Z. Gostkowski, J. Lutyński, t. II, Wrocław 1968, s. 34—39.

Konsekwencją stosowania odmiennych kryteriów jest nie tylko wyodrębnianie różnych procedur, ale i przypisywanie odpowiadającym im pojęciom różnych sensów i zakresów. To samo dotyczy zresztą wspomnianych wcześniej dwóch procedur: wywiadu kwestionariuszowego i ankiety pocztowej². Stosunkowo często jako cechę różnicującą te dwie techniki wskazuje się odmienność formy komunikowania: jedna z nich oparta jest na komunikowaniu się bezpośrednim — druga pośrednim. Przy czym już same terminy „bezpośredni”, „pośredni” są daleko mylące i stać się mogą źródłem wielu nieporozumień. O komunikowaniu bezpośrednim i pośrednim można bowiem mówić przynajmniej w dwóch sensach: raz, mając na myśli charakter procesu komunikowania (interrogacja bezpośrednia — ustna, i pośrednia — za pomocą pisma); innym razem — formę kontaktu między uczestnikami interakcji, tzn. badaczem i respondentem (interrogacja bez pośrednictwa ankietera i za jego pośrednictwem). Widzimy zatem, iż mówiąc o komunikowaniu bezpośrednim moglibyśmy mieć na myśli raz komunikowanie ustne, a raz pisemne. Tak samo byłoby w wypadku określenia „komunikowanie pośrednie”³.

Tego typu problemów terminologicznych i pojęciowych nie należy uważać za błahe, a jednoznaczne ustalenie, w jakim sensie dany termin, będący nazwą zastosowanej procedury, jest użyty, za istotne jedynie dla metodologicznych purystów⁴. Są to

² Warto tutaj wspomnieć, iż np. ankieta pocztowa bywa często nazywana „wywiadem pisemnym”, czasem mówi się o niej jako o „ankiecie”. Z drugiej strony, to, co chcielibyśmy nazywać ankietą pocztową, bywa też nazywane ankietą indywidualną, ankietą samozwrotną lub wypełnianą. Analogiczna sytuacja występuje zresztą w wypadku takiego terminu jak „wywiad kwestionariuszowy”. Mamy więc tutaj do czynienia z sytuacją, w której dla określenia różnych typów postępowania badawczego stosuje się jeden i ten sam termin, a jednocześnie dla tego samego typu postępowania — różne terminy.

³ Por. np. J. Lutyński, *op. cit.*, s. 22—24, i A. Brimo, *Les Méthodes des sciences sociales*, Montchrestien 1972, s. 107 i nn.

⁴ Por. A. P. Wejland, *Wywiad kwestionariuszowy jako technika otrzymywania danych. Wprowadzenie*, [w:] *Wywiad kwestionariuszowy. Analizy teoretyczne i badania empiryczne. Wybór tekstów* pod red. K. Lutyńskiego i A. P. Wejlana, Wrocław 1983, s. 14—15.

problemy bardzo ważne przede wszystkim z ogólnometodologicznego punktu widzenia. Rozwój socjologii empirycznej, jak każdej innej nauki, może bowiem odbywać się jedynie przez kumulowanie poszczególnych, kolejnych badań szczegółowych. Warunkiem zaś integrowania wyników tego typu badań cząstkowych w ujęcia syntezujące jest między innymi pełna prezentacja dokumentacji warsztatowej, ścisłe określenie narzędzi i procedur uzyskiwania materiałów. Wszelka niejasność i nieostrość używanych pojęć uniemożliwiają natomiast ową integrację. Sama ocena rezultatów poznawczych konkretnego badania byłaby również niemożliwa do przeprowadzenia, gdybyśmy nie wiedzieli, w wyniku jakiego typu postępowania badawczego zostały one uzyskane. W ten sposób cały proces badawczy wymykałby się spod intersubiektywnej kontroli⁵.

Stąd też celowe wydaje się bliższe, bardziej pogłębione spojrzenie na te dwie procedury — w szczególności zaś ankietę pocztową. Jest to uzasadnione, ponieważ w literaturze metodologicznej, szczególnie na gruncie polskim, brak jest na ten temat ogólniejszej refleksji. W przeciwieństwie bowiem do wywiadu kwestionariuszowego ankieta pocztowa nie budziła większego zainteresowania ani wśród metodologów, ani badaczy empiryków⁶. W prezentowanych poniżej rozważaniach proces uzyskiwania informacji za pomocą ankiety pocztowej traktować będziemy jako szczególny przypadek procesu komunikacji językowej. Skupimy się na tym właśnie aspekcie, albowiem forma komunikowania jest tą cechą, która w sposób zasadniczy różnicuje ankietę i wywiad (zarówno jedna, jak i druga są bowiem ujednolicone, zestandardyzowane na poziomie czynności i środków

⁵ Zob. Z. Gostkowski, A. P. Wejland, *Poziom poprawności metodologicznej polskich publikacji socjologicznych opartych na badaniach surveyowych w latach 1965—1975*, „Studia Socjologiczne”, 1977, 4, s. 33 i nn.

⁶ Całościowo ujętym problemom ankiety pocztowej nie poświęcono zasadniczo, jak dotąd, na gruncie polskim żadnej odrębnej pracy. Wśród nielicznych przyczynków na szczególną uwagę zasługują artykuły zebrane we wspomnianym już drugim tomie *Analiz i prób technik badawczych w socjologii* oraz rozważania zawarte w niektórych zeszytach (1, 2 i 5) „Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych”, red. Z. Gostkowski, Warszawa, z. 1 — 1972; z. 2 — 1973; z. 5 — 1977.

badawczych, a tym, co je różni, jest sposób dotarcia przekazu do badanych i jego forma). Spróbujmy zatem nieco bliżej zanalizować ów proces komunikowania pisemnego i ukazać jego specyfikę w porównaniu z ustnym.

Ankiety pocztową traktować będziemy jako zespół celowych i zorganizowanych działań podejmowanych przez badacza, zmierzających do uzyskania określonych informacji przez interwizję (tzn. kierowane komunikowanie się językowe między badaczem i określonym imiennie respondentem za pomocą pytań i odpowiedzi), w której formalnie zestandaryzowane przekazy pisemne (zarówno badacza, jak i respondenta) wymieniane są drogą pocztową — tzn. pośrednio. Cztery wspomniane powyżej cechy przypisane ankiecie pocztowej są ze sobą ściśle powiązane. Pierwsza z nich wskazuje, iż sposobem czy też drogą otrzymywania informacji jest proces interwizji. Pozostałe trzy bliżej charakteryzują ów proces: dwie pierwsze — pismo i standaryzacja — określają typ i rodzaj wymienianych przekazów; trzecia zaś — wymiana drogą pocztową — układ ról i charakter styczności między uczestnikami tego procesu, tzn. badaczem i respondentem. Dlatego też przyjmiemy, iż o pojęciu ankiety pocztowej stanowi tylko i wyłącznie koniunkcja wyżej wymienionych cech.

Ankieta pocztowa jest zatem pewnego typu celowo wywołaną i kształtowaną przez badacza sytuacją komunikacyjną, specyficzną interakcją dialogową między badaczem a określoną jednostką. Pamiętać jednak należy, że ów dialog, będący rdzeniem ankiety pocztowej, jest dialogiem bardzo specyficznym. Jest on bowiem rozciągnięty w czasie i przestrzeni. Nie zachodzi on między dwoma osobami, znajdującymi się w jednym punkcie czasoprzestrzennym, które mogą się wzajemnie obserwować, oddziaływać na siebie pozawerbalnymi środkami przekazu, lecz między nadawcą i odbiorcą, którzy oddzieleni są od siebie dystansem czasowym, przestrzennym oraz sytuacyjnym, i emitują przekazy za pośrednictwem poczty. Dlatego też celowa i uzasadniona wydaje się bliższa charakterystyka tego typu interwizji, tak specyficznej, bo odbywającej się „na odległość”.

Zanim jednak tego dokonamy, uczynić należy kilka istotnych uwag. Wydaje się, iż można mówić o komunikowaniu się

w związku z ankietą pocztową, mając na myśli całość procesów komunikowania się w badaniach, na wszystkich jego etapach, począwszy od przygotowania koncepcji, poprzez zbieranie informacji, a skończywszy na interpretacji wyników i przygotowaniu elaboratu. W tym wypadku procesy komunikowania zachodzą w obrębie i między całym zespołem badawczym, konsultantami, respondentami, zespołem pomocniczym (koderzy, perforatorzy, programiści itp.), a także i czytelnikami, którzy są odbiorcami rezultatów badań. Komunikowanie to w rzeczywistości ulega zwielokrotnieniu, w wielu wypadkach przebiega równolegle, a przekazy wymieniane między poszczególnymi uczestnikami tego „rozciągniętego w czasie i przestrzeni” procesu mają, jak już wspominaliśmy, różną formę (zarówno pisemną, jak i ustną) i treść (dotyczącą poszczególnych zadań i czynności związanych z realizacją badań). Mamy zatem tutaj do czynienia z całą siecią procesów komunikowania się, zachodzących na różnych etapach, na różnych poziomach i między różnymi osobami. Można również mówić o procesach komunikowania się zachodzących w sytuacji ankiety. W tym wypadku mamy na myśli jedynie pewien fragment procesu badawczego, nie zaś jego całość. Skupiamy tutaj uwagę na procesach komunikowania się związanych z uzyskiwaniem informacji, a więc komunikowaniu się między badaczem i respondentem (etap „terenowy”).

W rozważaniach, które podejmujemy w niniejszym studium, zajmujemy się wyłącznie procesem komunikowania się w węższym sensie, tzn. pewnym fragmencie owych złożonych układów, który wyznaczony jest przez wymianę przekazów między badaczem i respondentami. Przedmiotem naszych analiz będzie zatem proces komunikowania się w sytuacji ankiety, jednak nie w takiej postaci, jaką przybiera on w rzeczywistości, tzn. komunikowania się badacza z licznymi respondentami w związku z wieloma różnymi sprawami równocześnie, lecz ograniczymy ją do jednego respondenta i jednego pytania (jednej sprawy). Dodatkowo przyjmiemy także założenie o braku występowania jakichkolwiek zakłóceń mogących prowadzić do zniekształcenia, deformacji bądź przerwania tego procesu. Tego typu ograniczenie i zawężenie analizy wydaje się uprawnione ze względu na rolę tego procesu w zdobywaniu każdej informacji. Nie należy

jednak zapominać, o czym już wspominaliśmy, iż tak rozpatrywany proces stanowi integralną część całych kompleksów komunikowania się, tworzących pewną całość z punktu widzenia czasu i przestrzeni⁷.

Należy także pamiętać, że na procesy komunikowania się w badaniach spojrzeć można zarówno od strony respondenta, jak i od strony badacza. Rozpatrując go od strony respondenta możemy ujrzyć jedynie jego fragment — etap uzyskiwania informacji. Rozpatrując natomiast omawiany proces od strony badacza, mamy do czynienia z całością procesów komunikowania. Tego typu podejście charakteryzuje się zatem szerszą perspektywą. Dlatego też w naszych analizach przyjmujemy punkt widzenia badacza — jako pełniejszy. Otrzymamy bowiem w ten sposób obraz pewnej całości, której częścią jest fragment widziany od strony respondenta.

Zgodnie z powyższymi uwagami, podejmiemy próbę rekonstrukcji i analizy schematu procesu uzyskiwania informacji przy zastosowaniu ankiety pocztowej. Istotą owego aktu uzyskiwania informacji jest, jak już wskazywaliśmy, specyficzny rodzaj „dialogu” toczącego się między badaczem i respondentem. Jedną z płaszczyzn tego dialogu jest sfera, w której dochodzi do wymiany informacji między nimi za pomocą wypowiedzi pisemnych. Jednostkę tego dialogu stanowi akt wymiany dwóch komunikatów: pytania, jakie zadaje respondentowi badacz; i odpowiedzi, jakiej respondent udziela na to pytanie. Stanowią one jednostkę dialogu nie tyle dzięki swym cechom formalnym, co raczej jedności tematycznej — treściowej (są one bowiem komunikatami w danej sprawie, dotyczącymi określonego przedmiotu — tematu).

Pytanie i odpowiedź, będące równocześnie ogniwem i jednostką dialogu, nadają kierunek całemu procesowi komunikowania się. Jako rdzeń ankiety pocztowej funkcjonują one w całej sieci procesów komunikowania się — powiązane są z pytania-

⁷ Jest to analogiczne podejście do tego, które w analizie procesu komunikowania się w wywiadzie kwestionariuszowym prezentuje J. Lutyński, w artykule: *Analiza procesu otrzymywania informacji w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego*, [w:] *Analizy i próby...*, t. IV, s. 86 i nn.

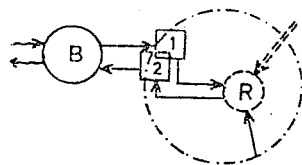
mi i odpowiedziami pojawiającymi się nie tylko w samej sytuacji ankiety, ale i w całych badaniach. Proces komunikowania się w ankiecie pocztowej jest zatem procesem wielowarstwowym. Pierwszą jego warstwę stanowi właśnie ów rdzeń dialogowy — wspomniane pytanie postawione respondentowi w sytuacji ankiety oraz jego odpowiedź. Drugą warstwą natomiast, czy też otoczką, jest łańcuch pytań i odpowiedzi, które wykraczają poza wspomniane wyżej, ale są z nimi ściśle związane. Stanowią one zwarty system przekazów, które są przekształceniami odpowiedzi respondentów w twierdzenia, będące rozwiązaniem problemu badawczego. W ankiecie pocztowej, w myśl koncepcji J. Lutyńskiego, będącej ramą teoretyczną analiz, elementami tej warstwy są m.in.: jednostkowe pytanie badacza i odpowiedź na jednostkowe pytanie badacza, tzn. poszukiwana informacja; pytanie własne kodera i odpowiedź na pytanie własne kodera. Ujęcie procesu komunikowania jako wymiany przekazów odbywających się w I i II warstwie nie wyczerpuje jednak wszystkich płaszczyzn tego opisu. Jest to bowiem tylko analiza „powierzchniowa”, której towarzyszyć winna analiza „głębokiej” struktury dialogu, a więc jego płaszczyzny psychologicznej. Zadaniem jej jest próba opisanie i wyjaśnienia procesów psychicznych powodujących, iż wymieniane między badaczem i respondentem przekazy są replikami, że postawionemu pytaniu odpowiada wypowiedź respondenta. Tego typu analizę można nazwać analizą głębokiej struktury dialogu⁸.

W naszych rozważaniach zajmiemy się wyłącznie I warstwą — rdzeniem owego procesu, zupełnie świadomie pomijając, wskazane wyżej, pozostałe dwie płaszczyzny analizy. Prezentując opis, posługiwać się będziemy, jak wspominaliśmy, aparatem pojęciowym wypracowanym i przedstawionym w pracach J. Lutyńskiego⁹.

⁸ Zob. A. P. Wejland, *Pytanie kwestionariuszowe jako narzędzie otrzymywania danych*. Wprowadzenie, [w:] *Wywiad kwestionariuszowy...*, s. 61 i nn., oraz tenże, *Wewnętrzna reakcja respondenta na pytanie w wywiadzie kwestionariuszowym*. Wprowadzenie, s. 163 i nn.

⁹ Chodzi tutaj przede wszystkim o następujące prace tego autora: *Ankieta i jej rodzaje...*, s. 10—56, *Analiza procesu...*, s. 13—125, oraz *Pytanie kwestionariuszowe i jego różne koncepcje*, [w:] *Wywiad kwe-*

Opis i analizę procesu wzajemnego komunikowania w zakresie jednej sprawy w sytuacji ankiety pocztowej rozpoczniemy od charakterystyki roli i funkcji uczestników procesu oraz opisu wymienianych między nimi przekazów. Analizę tę ułatwi nam schemat 1:



Schemat 1. Proces wzajemnego komunikowania w zakresie jednej sprawy w ankiecie pocztowej.

Na ryc. 1 małe kółka symbolizują uczestników komunikowania — badacza (B) i respondenta (R); kwadraty — poszczególne przekazy; linie ciągłe ze strzałkami wskazują kierunek przekazywania poszczególnych przekazów; linie faliste, skierowane do i od badacza (B) oznaczają, iż jest to część — fragment procesu komunikowania się w badaniach z zastosowaniem ankiety pocztowej¹⁰.

Proces wzajemnego komunikowania w zakresie jednej sprawy w ankiecie pocztowej inicjuje badacz (B). Dla uproszczenia przyjmujemy, że badacz jest osobą, która przygotowuje całość narzędzia badawczego (kwestionariusz, instrukcja itd.), kieruje i czuwa nad realizacją badań. Badacz jest zatem nadawcą pewnego przekazu pisemnego, kierowanego do określonego z góry adresata. Adresatem tym jest respondent intencjonalny, tzn. osoba, dla której komunikat jest przeznaczony i ze względu na którą został sformułowany, a która z kolei w przyszłości będzie je-

tionariuszowy. *Analizy teoretyczne...*, s. 110—146. Aparat pojęciowy wypracowany i przedstawiony przez J. Lutyńskiego zasadniczo stworzony został jako narzędzie analizy procesu komunikowania się w wywiadzie kwestionariuszowym. Niemniej jednak wydaje się, iż, z jednej strony, ze względu na pewną jego uniwersalność, a z drugiej, pewne podobieństwa ankiety i wywiadu, zaproponowane przez J. Lutyńskiego kategorie zastosować można do interpretacji procesu interwencji w sytuacji ankiety pocztowej.

¹⁰ Pozostałe oznaczenia występujące w schemacie wyjaśnione zostaną w tekście.

go odbiorcą — czytelnikiem¹¹. W tym wypadku nadawanie obejmuje zarówno wytworzenie (tzn. sformułowanie i utrwalenie) komunikatu, jak i jego przekazanie. Samo pisanie nie jest bowiem komunikowaniem, lecz wytwarzaniem komunikatu przeznaczonego do przekazania i późniejszej lektury. Przekaz pisemny, jako wytwór operacji pisania, zespolony z jakimś nośnikiem (np. kartka papieru) jest czymś realnym i samoistnym. Jest bytem materialnym uprzedmiotowionym w sekwencji znaków, istniejącym na sposób rzeczy i jako taki musi zostać przekazany odbiorcy. W wypadku gdy nie zostaje on przekazany odbiorcy — nie staje się on komunikatem intersubiektywnie dostępnym, nie możemy w ogóle mówić o komunikowaniu, lecz co najwyżej, posługując się terminologią A. Kłoskowskiej — „komunikowaniu utajonym”¹². Tego typu przekazem jest właśnie przekaz przygotowany przez badacza, który oznaczyliśmy w schemacie symbolem „1”. Składa się on z kilku odrębnych przekazów, wśród których najistotniejsze są trzy: list wprowadzający, instrukcja oraz kwestionariusz zawierający tekst pytań. W liście wprowadzającym wyjaśniony zostaje cel i przedmiot badania oraz apel o udział w ich realizacji. Drugim zasadniczym komunikatem, składającym się na przekaz „1”, jest instrukcja, której celem jest takie ukierunkowanie procesu wzajemnego komunikowania w różnych jego etapach, aby jego przebieg był prawidłowy. Jest to zatem całość wskazówek, dyrektyw i objaśnień skierowanych do respondenta, podanych bądź w kwestionariuszu, bądź osob-

¹¹ Owo rozróżnienie między adresatem — respondentem intencjonalnym, a czytelnikiem jest o tyle istotne, że nie każdy adresat jest czytelnikiem i odwrotnie — nie każdy czytelnik jest adresatem przekazu. Może bowiem zdarzyć się sytuacja, w której czytelnik nie będzie respondentem intencjonalnym, ale zupełnie inną osobą, spoza założonej przez badacza próby. Zob. także J. Lalewicz, *Komunikacja językowa i literatura*, Wrocław 1975, s. 92.

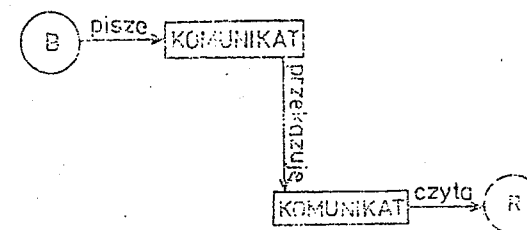
¹² Zob. A. Kłoskowska, *Socjologia kultury*, Warszawa 1983, s. 291—292. Terminem „komunikowanie utajone” autorka ta określa sytuację, w której przekaz symboliczny jest sformułowany zgodnie z konwencjonalnie ustalonym kodem i odnosi się do jakiegoś desygnatu różnego od samego przekazu. Nie jest on jednak sformułowany w sposób intersubiektywnie dostępny, lecz ma charakter intrasubiektywny. Ten typ komunikowania stanowi „fazę przygotowawczą” do komunikowania aktualnego.

no. Wskazówki te odnoszą się do poszczególnych pytań, ich grup lub całego kwestionariusza. Trzecim, najistotniejszym przekazem są, zamieszczone w kwestionariuszu, pytania dla respondentów. Oprócz pytań w kwestionariuszu znajduje się miejsce na zapis odpowiedzi lub gotowe warianty tego zapisu. W kwestionariuszu znajdują się też wskazówki dotyczące sposobu zapisu odpowiedzi. Pytanie stanowiące zasadniczą część omawianego przekazu jest, bezpośrednio skierowanym do respondenta, żądaniem informacji, tj. żądaniem sformułowania wypowiedzi przynoszącej informację, którą ma respondent i którą chce uzyskać od niego badacz, zmniejszając w ten sposób swoją niepewność co do stanu rzeczy opisywanego w tej wypowiedzi. Kwestionariusz zawiera oczywiście cały szereg wydrukowanych pytań, skierowanych do respondenta, jednakże w myśl poprzednich ustaleń analizę naszą ograniczamy do jednego pytania — jednej sprawy. W związku z tym przyjmujemy, że przekaz „1” jest pytaniem przeznaczonym dla respondentów — pytaniem w kwestionariuszu.

Jak już mówiliśmy, nadawanie obejmuje nie tylko wytworzenie — sformułowanie i utrwalenie komunikatu, ale i jego przekazanie. Biorąc pod uwagę zróżnicowanie technik przekazu i związane z nimi zróżnicowanie sytuacji, nie można w opisie procesu komunikowania w ankiecie nie uwzględnić samego przekazywania i jego sposobu — instytucji pośredniczącej (w tym konkretnym wypadku jest to instytucja poczty). Dopiero wytworzony przez badacza i przekazany komunikat może być odebrany, a następnie odczytany przez respondenta. Dlatego też schemat opisujący komunikowanie pisemne powinien pokazywać nadawanie i odbiór jako dwa odrębne układy, między którymi działa określona instancja przekazująca. Interesujący nas fragment procesu komunikowania powinien być zatem (co nie zostało jednak dla uproszczenia uwzględnione w naszym schemacie) ujęty w formułę zilustrowaną ryc. 2¹³.

Przyjeliśmy, iż badacz formułuje i utrwalą przekaz „1”, którym jest zamieszczone w kwestionariuszu pytanie przeznaczone dla respondentów. Komunikat ten zostaje następnie przekaza-

¹³ Zob. J. Lalewicz, *op. cit.*, s. 74.



Schemat 2. Komunikowanie pisemne (z uwzględnieniem odrębności układów nadawania i odbioru).

ny jednemu, określone mu respondentowi, który staje się jego odbiorcą. Odbiór ten następuje na dwóch płaszczyznach: jest to odbiór fizyczny i tekstowy (językowy) — w trakcie lektury respondent staje się bowiem czytelnikiem — rzeczywistym podmiotem lektury. Charakteryzuje się on jednak jeszcze jedną cechą — nie jest to odbiór pytania do przekazania, przeznaczonego dla respondentów, lecz pytania postawionego konkretnemu, określone mu imiennie respondentowi, pytania przekazanego i skierowanego „do mnie” — czytelnika, czytającego podmiotu. Rezultatem przekazania komunikatu za pośrednictwem poczty jest zatem nie tylko fizyczne dotarcie do odbiorcy, ale i jego „indywidualizacja”¹⁴.

Pisanie — wytwarzanie i odbiór — czytanie tekstu przekazu są zatem dwoma różnymi aktami i zdarzeniami dokonującymi się niezależnie od siebie, w dwóch różnych sytuacjach, oddzielonych dystansem przestrzennym i czasowym¹⁵. Komunikowanie za pomocą pisma implikuje brak bezpośredniego — naocznego kontaktu między porozumiewającymi się. Komunikacja dokonuje się bowiem za pomocą tekstu przenoszonego od badacza do respondenta przez określone medium. Brak naocznego kontaktu

¹⁴ Ową „indywidualizację” komunikatu powoduje właśnie ów specyficzny sposób jego przekazania. Jeżeli bowiem ten sam komunikat zostanie przekazany w inny sposób, np. za pośrednictwem prasy, radia czy odezwy, pozostanie on nadal przekazem przeznaczonym dla respondentów (grupy odbiorców), nie zaś skierowanym do respondenta (konkretnego odbiorcy).

¹⁵ Zob. J. Lalewicz, *op. cit.*, s. 80 i nn.

oznacza przestrzenny dystans, a tym samym odrębność i wzajemną niezależność układu nadawania i odbioru. Zachowania badacza i respondenta nie są zachowaniami wobec obecnego partnera, lecz operacjami przedmiotowymi: wytwarzaniem i odbieraniem komunikatu. Nie mają oni do czynienia z sobą bezpośrednio — bezpośrednio mają do czynienia z komunikatem, za którym kryje się nieobecny partner¹⁶. Odbiór przez respondenta przekazu, wytworzonego przez badacza, dokonywany jest jednak nie tylko w innym punkcie przestrzeni, ale i w innym momencie czasowym. Dla badacza respondent jest osobą, która w przyszłości będzie dokonywała odbioru — lektury napisanego przez niego przekazu. Podobnie — dla respondenta, w akcie czytania, badacz jest osobą, która w przeszłości wytworzyła komunikat. Dla piszącego lektura jest zdarzeniem przyszłym: „Piszę tu i teraz, to co kiedyś i gdzieś ktoś będzie czytał”; dla czytającego natomiast pisanie jest faktem z przeszłości: „Czytam tu i teraz, to co kiedyś i gdzieś ktoś napisał”¹⁷.

Wskazany powyżej dystans czasowy, przestrzenny, a co za tym idzie i sytuacyjny między piszącym badaczem i czytającym respondentem ustanawia specyficzną relację komunikacyjną: jest to dialog na dystans i przez „pośrednika”. Pisanie jest bowiem czymś odrębnym od czytania, jest formułowaniem przekazu przeznaczonego dla kogoś nieobecnego; czytanie zaś — odbiorem przekazu sformułowanego przez kogoś nieobecnego. Dla podkreślenia owego dystansu między układem nadawania i odbioru, w przedstawionym schemacie 1, respondenta symbolizuje litera „R” w przerywanym kółku (respondenta, nie zaś badacza, ponieważ proces komunikowania analizujemy z punktu widzenia tego ostatniego).

Odbiór przekazu-pytania na płaszczyźnie semantycznej wywołuje reakcję czytelnika-respondenta, którą stanowi wypowiedź pisemna (przekaz „2”). Reakcję tę w całości nazwać można odpowiedzią respondenta. Jest to drugi z kolei przekaz wyróżniony w opisywanym procesie. Rola tego komunikatu jest kluczo-

¹⁶ W tym momencie w jeszcze większym stopniu ujawnia się wspomniana fizyczna odrębność i samoistość komunikatu.

¹⁷ Formuły te zbliżone są do przytoczonych przez J. Lalewicza. Zob. J. Lalewicz, *op. cit.*, s. 30 i 80.

wa — do jego wywołania zmierzają bowiem wszystkie poprzednie przekazy badacza. Reakcja respondenta ma również charakter pisemny. Jest to zapis sformułowanej „w myśli” wypowiedzi w danej sprawie, dokonywany bezpośrednio po lub w trakcie jej formułowania. Czasami zapis respondenta jest przez niego uzupełniany już po jego ukończeniu. Respondent w omawianym procesie komunikowania jest czytelnikiem, formułującym odpowiedź na pytanie i utrwalającym ją (dokonuje zapisu). Jest więc nie tylko odbiorcą, ale i nadawcą — wytwarza komunikat i przekazuje go odbiorcy. Następuje więc w tym wypadku komasacja ról — roli odbiorcy i nadawcy. Sytuacja wytwarzania (formułowania i utrwalania) przez respondenta komunikatu i jego przekazywania jest analogiczna do opisanej powyżej: nadawcą, zamiast badacza staje się respondent, odbiorcą natomiast badacz (następuje tutaj zatem konwersja ról nadawcy i odbiorcy). Komunikat „2” — pisemną wypowiedź respondenta można nazwać odpowiedzią respondenta — odpowiedzią na pytanie w kwestionariuszu.

Odbiorcą, a więc adresatem i czytelnikiem komunikatu „2” (komunikatu, który został przekazany przez respondenta) jest badacz. Czyta on zapisy odpowiedzi wszystkich respondentów na dane pytanie i akceptuje je, co oznacza, iż będą one poddane dalszemu opracowaniu, lub odrzuca¹⁸. Na tym zasadniczo kończy się proces wzajemnego komunikowania w danej sprawie w sytuacji ankiety.

W omawianym „terenowym” etapie badań każdy proces komunikowania stanowi wyodrębniającą się w czasie i przestrzeni sytuację. W ankiecie pocztowej proces wzajemnego komunikowania się w zakresie jednej sprawy rozpoczyna wytworzenie przez badacza przekazu „1” — pytania zawartego w kwestionariuszu. Proces ten kończy odbiór przez badacza odpowiedzi respondenta

¹⁸ W rzeczywistości sytuacja może być nieco odmienna. W wypadku dużych badań badacz nie zapoznaje się ze wszystkimi wypowiedziami respondenta — lecz co najwyżej z ich częścią. Jest więc ich adresatem, ale nie czytelnikiem. Funkcję czytelnika pełni inny członek zespołu badawczego — koder. W wypadku natomiast niewielkich badań badacz pełnić może jednocześnie i funkcję kodera, a zatem staje się równocześnie i adresatem, i czytelnikiem przekazu respondenta.

zawartej w kwestionariuszu (przekaz „2”). Na każdą ankietę w całości składa się wiele procesów wzajemnego komunikowania, dotyczących różnych spraw i prowadzących do uzyskania różnych informacji. W rzeczywistości następuje zatem zwielokrotnienie tego fragmentu procesu komunikowania, który na schemacie obejmuje przekazy „1” i „2” oraz respondenta. Prezentując schemat 1, będący narzędziem naszej analizy, przyjęliśmy również pewne założenie idealizujące, m.in. o braku występowania czynników zakłócających ów proces. Rzeczywista interakcja dialogowa może jednak dokonywać się w bardziej lub mniej odmienny sposób, a w skrajnych wypadkach, w ogóle nie dojść do skutku. Może pozostać ona np. komunikacją potencjalną (tzn. przekaz badacza nie dociera do respondenta lub ten ostatni nie dokonuje w ogóle aktu lektury), ulec przerwaniu (respondent nie formułuje komunikatu „zwrotnego” — nie udziela odpowiedzi), dokonywać się z odbiorcą, nie będącym intencjonalnym respondentem itp. Również i same działania uczestników procesu mogą mieć inny charakter, znacznie bardziej skomplikowany, niż sugeruje to schemat 1. Respondent może bowiem kilkakrotnie dokonywać lektury komunikatu, może nie uznać swojej pierwszej reakcji za definitywną i powtórnie odwołać się do pytania, zastanawiać się i formułować nową wypowiedź pisemną, chcąc uzyskać rezultat, który będzie go zadowalał, uzupełniać i poprawić zapis już po jego zakończeniu itp. Interpretując nasz schemat abstrahowaliśmy od tych wypadków. Nie możemy jednak pominąć faktu, iż komunikacja zawsze odbywa się w określonym miejscu i czasie, otoczeniu, które bezpośrednio oddziałuje na uczestników tego aktu — badacza i respondenta. Określenia „badacz” i „respondent” odnoszą się do ról społecznych, jakie pełnią osoby uczestniczące w procesie komunikowania. Ról tych nie można oderwać od ogółu różnorodnych wyznaczników, nie są one odizolowane od rozmaitych i wielorakich uwarunkowań, które nie wiążą się co prawda z komunikacyjnym charakterem ich interakcji, lecz tworzą ogólny, pozajęzykowy kontekst procesu komunikowania oraz specyficzny, sytuacyjny¹⁹.

¹⁹ Zob. m.in.: A. Kłoskowska, *op. cit.*, s. 276 i nn.; Z. Boksański, A. Piotrowski, M. Ziółkowski, *Socjologia języka*, Warszawa 1977, s. 79–80; V. Braehmer, *Vademecum praktyki komuni-*

Pierwszy typ tych uwarunkowań stanowi ogólna sytuacja społeczna, kulturowa, historyczna, ekonomiczna, polityczna itd. danego społeczeństwa, grupy, ale również i aktualne wydarzenia o tym charakterze. Są to tzw. czynniki makrospołeczne lub ogólne. Oddziaływanie ich na proces komunikowania się w ankiecie (poprzez osobę respondenta) symbolizuje, w przedstawionym schemacie 1, podwójna linia przerywana skierowana do respondenta. Podkreślić jednak należy, iż w tym samym kontekście ogólnym funkcjonuje także badacz. Nie zostało to jednak uwidocznione w schemacie, ze względu na to, że oddziałuje on na badacza (określając charakter interakcji) niejako na wcześniejszym jej etapie. Badacz funkcjonuje bowiem w określonych strukturach organizacyjnych, poprzez które owe czynniki makrospołeczne determinują nie tylko wybór problematyki i tematu badań, ale również i procedur badawczych, terminu itp., a więc zagadnienia chronologicznie wcześniejsze. W przypadku respondenta natomiast oddziaływanie ich ma nieco inny charakter. Mogą one bowiem niekiedy determinować, ogólnie rzecz biorąc, jego stosunek do badań, socjologii jako nauki (jej definowanie) i stosunkowo silnie oddziaływać na jego odpowiedzi, zarówno w kierunku pozytywnym, jak i negatywnym (np. odmienność sytuacji społeczna w Polsce po roku 1956 i 1980 — charakteryzująca się m.in. wysokim stopniem swobody ekspresji i jej indywidualizacją — i inna w latach 70-ych oraz po roku 1982, z pewnością nie pozostawały bez wpływu na wartość uzyskiwanych informacji)²⁰.

kacyjnej. Skuteczność komunikowania. Nowy model badań nad oddziaływaniem środków masowego przekazu, „Przekazy i Opinie”, 1983 1, s. 56 i nn., oraz m.in. następujące prace K. Lutyńskiej, *Wywiad kwestionariuszowy. Przygotowanie i sprawdzenie narzędzia badawczego*, Wrocław 1984, s. 31 i nn.; *Z problematyki współczesnych badań kwestionariuszowych*, [w:] *Spółczesność i socjologia*, red. J. Kulpińska, Wrocław 1985, s. 573 i nn.; *Sytuacja społeczna wywiadu. Wprowadzenie*, [w:] *Wywiad kwestionariuszowy...*, s. 320 i nn.

²⁰ Zob. K. Lutyńska, *Wywiad kwestionariuszowy...*, s. 50 i nn.; K. Lutyńska, *Z problematyki...*, s. 581 i nn.; K. Staszyńska, *Społeczny kontekst badań ankietowych*, [w:] *Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych*, red. Z. Gostkowski, z. 8, Łódź 1985, s. 55–62, 66 i nn.

Pamiętać jednak również należy, iż owa interakcja między badaczem i respondentem dokonuje się zawsze w konkretnej sytuacji, w konkretnych warunkach, na które składa się wiele czynników o charakterze mikrospołecznym (tzw. psychospołeczne czynniki sytuacyjne). Owo bezpośrednie „otoczenie” procesu komunikowania w omawianym schemacie 1 symbolizuje okrag składający się z kropek i kresek. Obejmuje on swoim zasięgiem respondenta oraz częściowo przekazy „1” i „2”. Analogicznie, w pewnym określonym kontekście, funkcjonuje także badacz. Nie zostało to jednak również uwzględnione w schemacie, ze względu na to, że proces komunikowania się w znacznie mniejszym stopniu narażony jest na wpływy płynące z „otoczenia badacza”. Znacznie silniejszy jest natomiast wpływ otoczenia, w którym bezpośrednio funkcjonuje respondent (otoczenie to jest bowiem, na skutek istnienia dystansu czasowo-przestrzennego, odmienne od otoczenia, w którym funkcjonuje badacz). Stąd też należy zwrócić, jak się wydaje, szczególną uwagę na czynniki i okoliczności, w których przebiega wspomniany fragment procesu wzajemnego komunikowania. Określają one bowiem w dużej mierze charakter tej interakcji, wpływając tym samym na uzyskiwane informacje. Mówiąc o sytuacyjnych czynnikach związanych z procesem komunikowania mamy na myśli zjawiska i przedmioty składające się na bezpośrednie — fizyczne otoczenie. Należą tutaj nie tylko przedmioty w sensie fizycznym, których widok w związku z treścią pytania może wywołać w respondencie określone skojarzenia, nieobojętne dla jego odpowiedzi, ale i to, czy w tym otoczeniu jest cicho, czy hałas, ciepło czy zimno, wygodnie czy nie itp. Do tej grupy czynników zaliczyć także należy i inne osoby, poza respondentem, które mogą w różny sposób wpływać na przebieg procesów komunikowania; porę roku, rodzaj i porę dnia; długość trwania interakcji itd.²¹ W przedstawionym schemacie graficznym kontekst, jak już wspominaliśmy, symbolizuje okrag składający się z kropek i kresek; oddziaływanie natomiast, którego źródłem jest otoczenie, reprezentuje linia przerywana, prowadząca od owego okręgu do respondenta.

Wymienione czynniki i ich grupy wpływają na poszczególne

²¹ Zob. m.in. prace K. Lutyńskiej wymienione w przepisach 19 i 20.

fragmenty procesu wzajemnego komunikowania, a więc na odbiór pytania — jego rozumienie, formułowanie przez respondenta odpowiedzi i jej zapis. Ich liczba jest znaczna, a ich wpływ może być istotny dla rezultatów procesu komunikowania, tzn. rodzaju i wartości uzyskiwanych informacji²². Oddziaływanie niektórych z nich może być korzystne, innych negatywne, przy czym zależy to od konkretnej sytuacji. Podkreślić także należy, iż ich oddziaływanie na proces komunikowania jest wielokierunkowe, wielostopniowe i nieraz bardzo skomplikowane — nie występują one bowiem w izolacji, lecz zawsze w powiązaniu, wywołując różnorodne zjawiska i procesy psychiczne u respondenta. Sam respondent nie jest jednak biernym przedmiotem tych oddziaływań. Ich „efektywność” uzależniona jest bowiem od wielu cech respondenta, jego osobowości, dyspozycji psychicznych, stanu psychofizycznego, podatności na wpływy zewnętrzne, poziomu pobudliwości emocjonalnej, postaw i systemów wartości, cech społeczno-demograficznych itp. Wszystko to powoduje, iż wpływ wspomnianych czynników jest praktycznie niemożliwy do przewidzenia przez badacza, a, co więcej, zazwyczaj mu nieznanym.

Obecnie należałoby poświęcić trochę uwagi relacjom między poszczególnymi, wyróżnionymi w schemacie 1 przekazami. Pierwszym z nich jest sformułowany przez badacza komunikat „1”. Jest nim przeznaczone dla respondentów pytanie, tzn. zamieszczona w kwestionariuszu pisemna wypowiedź badacza, najczęściej w formie zdania pytającego, skierowana do respondentów i żądająca od nich wypowiedzi określonej treściowo bardziej lub mniej dokładnie²³. Pytaniu, jak wspominaliśmy, towarzyszy zawsze dyrektywa zapisu odpowiedzi respondenta (jego reakcji) we wskazanym miejscu. Tego typu tekst, obejmujący obydwa po-

²² Analizie czynników, które określiliśmy mianem makro- i mikrospołecznych oraz ich wpływowi na informacje uzyskiwane w badaniach, oprócz wyżej wspomnianych prac poświęcona jest również V część cytowanej już antologii *Wywiad kwestionariuszowy. Analizy teoretyczne...*, Zob. także m.in. C. F. Cannel, *A Summary of Research Studies of Interviewing Methodology*, National Center for Health Statistics, Series 2, N° 69, 1977; S. Sudman, *Response in Surveys*, Chicago 1974, i inni.

²³ Por. J. Lutyński, *Analiza procesu...*, s. 27 i nn.

wyższe elementy, nazwaliśmy pytaniem w kwestionariuszu lub pytaniem dla respondentów. Ze względu na swoje cechy formalne, a także towarzyszące mu dyrektywy, pytanie ukierunkowuje w pewnym stopniu odpowiedź respondenta, a ściślej mówiąc, zawiera sugestie, aby treść, a nawet forma odpowiedzi odznaczały się pewnymi cechami. W rezultacie odpowiedzi różnych respondentów, w ankiecie, są w pewnym zakresie ujednolicone. Stopień tego ujednolicenia może być różny (mniejszy lub większy) i nie jest on obojętny dla badacza. Osiąga on je przez sformułowanie pytania, które w niektórych wypadkach sprowadzić może odpowiedzi respondentów do kilku wariantów, odpowiadających poszczególnym stanom rzeczy w zakresie badanych zjawisk²⁴.

Analizując przekaz „1”, scharakteryzowaliśmy także częściowo przekaz „2” — nie jest bowiem możliwa charakterystyka samych pytań w oderwaniu od odpowiedzi. Mówiąc o odpowiedziach mamy na myśli utrwaloną — pisemną, wypowiedź, która stanowi materiał badawczy, wykorzystywany przez badacza. Odpowiedź, jako źródło informacji, jest zatem tożsama z materiałem badawczym. Pisemny przekaz „2” bywa, jak mówiliśmy, różny, w zależności od charakteru pytania i zawartych w nim dyrektyw. W ankiecie może być on zasadniczo dwojakiego rodzaju. Może to być „rejestracja sformułowanej w myśli odpowiedzi”, bądź też „zaliczenie” jej do określonej czy określonych kategorii przewidzianych przez badacza i zamieszczonych w tekście kwestionariusza. W pierwszym wypadku mamy do czynienia z tekstem wytworzonym przez respondenta; w drugim natomiast, z określonym przez instrukcję znakiem graficznym, będącym wyrazem akceptacji jednej z przewidzianych odpowiedzi i uznania jej za tożsamą ze swoją (tzn. respondenta) reakcją. Rodzaj i charakter pytania, jak wspominaliśmy, w dużej mierze wyznaczają typ odpowiedzi i zapisu, nie przesądzają go jednak w sposób ostateczny. Pytanie zamknięte i odpowiedź klasyfikująca (polegająca na zaliczeniu) nie są sobie ściśle i jednoznacznie przyporządkowane. Odpowiedź na takie pytanie może być bowiem dodatkowo opatrzona pisemnym „komentarzem” — zapis będzie

²⁴ Ibidem, s. 37—47.

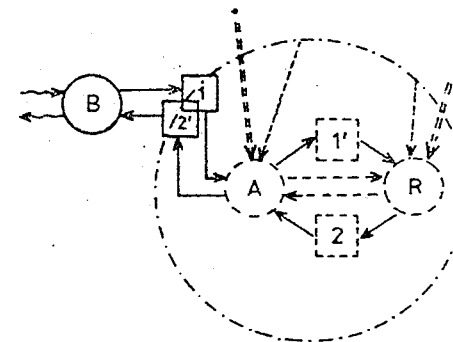
miał więc w całości charakter mieszany, obejmował będzie obydwie typy odpowiedzi równocześnie.

Kończąc prezentację schematu komunikowania się w ankiecie pocztowej, poczynić należy kilka uwag. Po pierwsze, tak jak wspominaliśmy we wstępie, przedstawiliśmy tylko fragment procesu komunikowania się w badaniach ankietowych. Był to ten fragment, który rozpoczyna sformułowanie przez badacza pytania w kwestionariuszu, a kończy odbiór przez niego wypowiedzi pisemnej respondenta. Nie zajmowaliśmy się dalszym ciągiem tego procesu — odbywa się on bowiem zasadniczo, wyłącznie między członkami zespołu badawczego (badaczem, koderem, rachmistrzem itp.), bez udziału respondenta. Przedmiotem jego i celem nie jest już uzyskanie informacji od respondenta, lecz „przetworzenie” informacji już uzyskanych. Są to procesy wspólne dla każdego typu badań, a zatem zostały pominięte, gdyż nie są one charakterystyczne wyłącznie dla ankiety. Po drugie, analizując przekazy badacza i respondenta, a więc pytanie i odpowiedź, nie zajmowaliśmy się rzeczywistymi wypowiedziami respondentów, lecz raczej przewidywanymi przez badacza. Nie charakteryzowaliśmy także procesu kształtowania się tych wypowiedzi. Stwierdziliśmy jedynie, że postawione pytanie wywołuje jakąś reakcję respondenta. Stwierdzenie to, a także fragment schematu graficznego, obejmujący respondenta oraz przekazy „1” i „2”, sugerują, że w ankiecie, po odczytaniu przez respondenta pytania, następuje jedna reakcja: pisemna wypowiedź. Sytuacja taka występuje bardzo często, jednak nie dzieje się tak zawsze. Wielokrotnie wymiana komunikatów ma przebieg znacznie bardziej skomplikowany. Respondent może bowiem, jak wspominaliśmy, kilkakrotnie dokonywać lektury komunikatu, może nie uznać swojej pierwszej reakcji za definitywną i powtórnie odwołać się do pytania, zastanawiać się, formułować nową wypowiedź pisemną, chcąc uzyskać rezultat, który będzie go zadowalał. W rozważaniach naszych pominęliśmy również problem specyficznych przekazów, jakimi są monity. Podyktowane to było tym, że nie stanowią one konstytutywnej (w przeciwieństwie do pytań) części procesu komunikowania, a jedynie przyczyniają się do udoskonalenia tego procesu i mają na celu podniesienie jego efektywności.

Na zakończenie podkreślić należy, iż przedstawiliśmy tutaj raczej pewnego rodzaju „model” — wyidealizowany i zakładany przez badacza, nie zaś rzeczywisty proces wzajemnego komunikowania się w zakresie jednej sprawy w ankiecie pocztowej. Rzeczą oczywistą jest, iż faktycznie proces ten może znacznie różnić się od modelowego. Schemat nasz jest także w znacznym stopniu uproszczony, niemniej wydaje się on w zupełności wystarczający dla naszych celów, tzn. wskazania specyfiki uzyskiwania informacji za pomocą ankiety pocztowej i jej odmienności w porównaniu z innymi sposobami.

Charakteryzując ankietę pocztową można ją odnieść do wywiadu kwestionariuszowego. W zależności od punktu widzenia raz można ją przeciwstawić wywiadowi, innym razem stwierdzić, iż są to procedury o potencjalnie analogicznym zakresie stosowności. O ile bowiem, tak jak przyjęliśmy, w ankiecie pocztowej informacje uzyskuje się przez interrogację charakteryzującą się brakiem bezpośredniego kontaktu badacza z respondentem, w której zestandaryzowane przekazy pisemne wymieniane są drogą pocztową (w sposób pośredni), o tyle w wywiadzie kwestionariuszowym informacje te uzyskiwane są w wyniku interrogacji, w której dzięki osobistemu kontaktowi możliwa jest bezpośrednia wymiana zestandaryzowanych przekazów ustnych. W jednym i drugim wypadku mamy zatem do czynienia z listą pytań, które docierają do respondenta w ujednoliconej formie; inny jest natomiast sposób ich przekazania, inny charakter ma interakcja między badaczem i respondentem, ich role itp. Zasadniczą różnicą, ogólnie rzecz biorąc, jest więc forma — sposób komunikowania się. Wszystkie inne są niejako wtórne i dają się wyprowadzić z tej jednej podstawowej różnicy. Spróbujmy może zatem, dla lepszego rozumienia specyfiki komunikowania się w ankiecie, wskazać te momenty, w których ów dialog na odległość zasadniczo różni się od dialogu zachodzącego w wywiadzie kwestionariuszowym²⁵. Tak jak poprzednio, w naszej analizie, posłużymy się schematem graficznym.

²⁵ Przedstawiamy tutaj rekonstrukcję procesu wzajemnego komunikowania się w wywiadzie kwestionariuszowym, dokonaną przez J. Lutyńskiego. Podkreślić jednak należy, iż przytaczamy wyłącznie podstawowe, najważniejsze idee tego autora, opierając się na procesach wskazanych w przyp. 9.



Schemat 3. Proces wzajemnego komunikowania w zakresie jednej sprawy w wywiadzie kwestionariuszowym²⁶.

Na ryc. 3 przyjęte oznaczenia są analogiczne do tych w ankiecie. Proces wzajemnego komunikowania w wywiadzie inicjuje badacz (B). W przeciwieństwie jednak do ankiety sam mechanizm przekazywania respondentom sformułowanego i utrwalonego przez badacza komunikatu jest zupełnie odmienny. Nie tylko zresztą mechanizm, ale i sam przekaz badacza (oznaczony symbolem „1”) ma nieco inny charakter. Tak jak w ankiecie składa się on z kilku odrębnych komunikatów, wśród których najistotniejsze są: instrukcja oraz kwestionariusz zawierający tekst pytań. Przekaz ten nie musi obejmować (i zazwyczaj nie zawiera) listu wprowadzającego, który jest tak istotny w wypadku ankiety. Pierwszy z komunikatów — instrukcja, ma na celu takie ukierunkowanie procesu wzajemnego komunikowania w różnych jego etapach, aby jego przebieg był prawidłowy. Przeznaczona jest ona jednak nie bezpośrednio dla respondenta, lecz ankietera, tzn. osoby, która odczytuje respondentowi treść pytań i notuje jego odpowiedzi, a więc osoby pełniącej rolę „przekaznika” czy też pośrednika między badaczem i respondentem. Instrukcja skierowana i przeznaczona dla ankietera jest przekazem pisemnym — tekstem, niemniej towarzyszy jej z reguły także instrukcja ustna²⁷. Przekaz ten ma zatem charakter mieszany. Analogicznie, pytania zawarte w kwestionariuszu nie są

²⁶ Schemat ten jest nieco zmodyfikowany w stosunku do tego, który zaproponował J. Lutyński. Por. J. Lutyński, *Analiza procesu...*, s. 26.

²⁷ Należy tutaj podkreślić, jak się wydaje, jedną dość istotną rzecz. W wypadku ankiety przekaz zawierający pytanie, w momencie przesła-

pytaniami skierowanymi bezpośrednio do respondentów, nie są przeznaczone do odczytania przez nich, lecz pytaniami przeznaczonymi do odczytania respondentowi przez ankietę. Wskazówki w kwestionariuszu dotyczące sposobu zapisu odpowiedzi również nie są wskazówkami dla respondentów, lecz ankietę. Pytanie w kwestionariuszu — pytanie przeznaczone do odczytania respondentem, a ogólniej — cały przekaz „1” ma zatem nieco inny charakter w wypadku ankiety pocztowej i inny w wywiadzie. Owa odmiennosc wypływa, a jednocześnie pociąga za sobą różnicowanie mechanizmu ich przekazywania, a tym samym i całego mechanizmu komunikowania. W wypadku wywiadu rolę „przekaznika” — instytucji pośredniczącej między badaczem i respondentem, pełni bowiem ankietę (A), nie zaś instytucja poczty. Badacz przekazuje instrukcje i kwestionariusz, zawierający pisemny tekst pytania nie bezpośrednio respondentom, ale ankietę wraz z dyrektywą zadania go określonym respondentom. Odbiór przez ankietę komunikatu „1” następuje na dwóch płaszczyznach: jest to odbiór fizyczny i semantyczny (jest on więc tego samego typu, co odbiór pytania przez respondenta w ankiecie, przy czym odmienny jest charakter odbieranych przekazów — nie jest to bowiem pytanie postawione konkretnemu, imiennie określonym respondentowi, lecz pytanie do przekazania zadania respondentom).

Sformułowany i utrwalony przez badacza komunikat, przeznaczony dla respondentów, zostaje następnie za pośrednictwem ankietę ustnie przekazany jednemu, określonym imiennie respondentowi (który jest właściwym adresatem owego komunikatu)²³. Pytanie zadane respondentowi stanowi drugi przekaz („1”)

nia go respondentowi staje się zupełnie niezależny i nie jest w mocy badacza w jakikolwiek sposób zmienić go czy uzupełnić. Zupełnie odmienna sytuacja jest natomiast w wypadku wywiadu: już w fazie realizacji kolejnych wywiadów badacz, za pośrednictwem ankietę, może bowiem jeszcze zmienić formę, czy nawet częściowo i treść poszczególnych pytań. W tym wypadku zatem komunikat nie zyskuje nigdy pełnej autonomii. Por. W. Schramm, *How Communication Works*, [w:] *The Process and Effects of Mass Communication*, red. W. Schramm, Illinois 1955, s. 9.

²³ Przedstawiony schemat 3 upraszcza zatem w pewnej mierze faktyczny stan rzeczy. Przekaz „1” zawierający obok pytania także instrukcję

w procesie komunikowania w wywiadzie. Przekaz ten jest z reguły powtórzeniem części (tj. samego pytania) pierwszego z nich (wynika to z faktu, że instrukcja przeznaczona jest dla ankietę, nie zaś, tak jak w ankiecie, dla respondenta). Pytanie zadane respondentowi (przekaz „1”) jest przekazem ustnym — wraz z jego pojawieniem się następuje zatem zmiana kanału komunikowania (dlatego też dla odróżnienia jest on oznaczony linią przerywaną). Zmiana ta dokonuje się za pośrednictwem ankietę, w momencie odczytywania przez niego tekstu pytania. Ankietę nie jest zatem, w przeciwieństwie do instytucji poczty, przekazywaniem biernym i neutralnym, lecz wprost przeciwnie — aktywnym. Aktywnosc ta jest nie tylko werbalna, ale wyraża się także w jego zachowaniu, mimice, gestach itp. Zmiana kanału komunikowania, a także fakt, iż ankietę jako przekazywacz nie jest neutralny, prowadzić może do powstania „szumów”, powodujących, iż przekaz wytworzony przez badacza nie będzie tożsamy z przekazanym przez niego (tzn. ankietę) respondentowi. W rezultacie respondent odbiera i interpretuje takie pytanie, jakie przekazał ankietę, nie zaś takie, jakie postawił badacz. W porównaniu zatem z ankietą w wywiadzie już na tym etapie występować mogą zakłócenia przebiegu procesu komunikowania. Odczytane przez ankietę pytanie zostaje słuchowo odebrane przez respondenta. Jego odbiór, jako przekazu ustnego, dokonuje się jednak w zupełnie inny sposób niż przekazu pisemnego w ankiecie. Różnice te nie sprowadzają się jedynie do odmiennosci substancji graficznej i dźwiękowej. Inna jest bowiem nie tylko fizyczna postać komunikatu, ale i sposób jego percepcji i odbioru. W wypadku przekazu ustnego nie jest to odbiór w sensie „przedmiotowym”, lecz jedynie na płaszczyźnie semantycznej. Przekaz jako funkcjonalnie odrębny i „materialnie” stojący między porozumiewającymi się — ankietę

odbierany jest bowiem przez ankietę co najmniej dwukrotnie, co nie zostało jednak uwzględnione. Pierwszy raz zapoznaje się on z nim w całości przed wywiadem, podczas przygotowania lub szkolenia. Drugi raz ankietę odbiera przekaz ten w tym zakresie, w jakim zawarty jest on w kwestionariuszu, w czasie samego wywiadu. Odczytuje on wówczas tekst pytania określonym respondentowi. Por. J. Lutyński, *Analiza procesu...*, s. 35—36

i respondentem — w komunikowaniu ustnym nie występuje. Daje się on wyodrębnić jedynie teoretycznie, nie ma odrębności funkcjonalnej. W komunikacji ustnej, w przeciwieństwie do pisemnej, nie mamy do czynienia z komunikatem (w tym wypadku pytaniem zadany respondentowi — przekaz „1”) jako czymś odrębnym od aktu komunikowania, czymś, co jest wytwarzane, a następnie przesyłane i odbierane. Dla respondenta pytanie postawione w sytuacji wywiadu nie jest czymś, co zostało najpierw sformułowane i utrwalone przez jedną osobę (badacza), a następnie przekazane — odczytane przez inną (ankietera), lecz czymś, co jest mówione „tu i teraz”. Mówienie i słyszenie są dwoma składnikami aktu komunikacji, a nie dwoma odrębnymi aktami (tak jak ma to miejsce w ankiecie). Słowo mówione zostaje narzucone słuchaczowi przez obecność mówiącego. Zachowania ankietera i respondenta są zachowaniami wobec obecnego partnera, z którym mam bezpośrednio do czynienia w tym samym punkcie przestrzeni i momencie czasowym: „mówię — słyszę tu i teraz to, co teraz i tutaj jest słyszane — mówione”. Brak dystansu czasowego, przestrzennego, a co za tym idzie i sytuacyjnego między ankieterem a respondentem przesądza o odmienności relacji komunikacyjnej w wywiadzie w porównaniu z ankietą pocztową. W ankiecie komunikacja pisemna rozbija bowiem nie tylko jedność komunikowania i komunikatu. Stwarza dystans sytuacyjny, przestrzenny i czasowy między porozumiewającymi się. Czytanie nie jest, tak jak słuchanie, postrzeganiem komunikującego i tego, co jest komunikowane, lecz aktem odbioru napisanego i przekazanego komunikatu. Komunikowanie za pomocą pisma wprowadza zatem nie tylko inne elementy w porównaniu z komunikowaniem ustnym, ale stwarza odm inną świadomość zjawisk komunikacyjnych²⁹. Dla podkreślenia dystansu czasowo-przestrzennego między nadającym badaczem, z jednej strony a „odtworczającym” ankieterem i odbierającym respondentem z drugiej, w przedstawionym schemacie 3, zarówno ankietera, jak i respondenta symbolizują odpowiednie litery umieszczone w przerywanych kółkach³⁰.

²⁹ Por. J. Lalewicz, *op. cit.*, s. 72—75

³⁰ Symbole te dotyczą ankietera i respondenta, nie zaś badacza. po-

Pytanie zadane przez ankietera, wraz z ewentualnymi dodatkowymi jego wypowiedziami, zostaje odebrane przez respondenta i wywołuje określoną reakcję słuchacza, będącą ustną wypowiedzią, którą nazwiemy odpowiedzią respondenta (komunikat „2”). Jest to trzeci z kolei przekaz w opisywanym procesie i tak jak poprzedni jest on również ustny (dlatego też tak jak tamten oznaczony jest także linią przerywaną). W tym momencie dialogu następuje zatem odwrócenie ról: ankieter będący „pośrednim” nadawcą staje się odbiorcą, respondent natomiast — nadawcą, formułującym i przekazującym swą wypowiedź. Ustna odpowiedź respondenta jest podstawą jej zapisu — utrwalenia, który to zapis stanowi przekaz „2”. Ankieter dokonuje utrwalenia odpowiedzi (reakcji) respondenta zwykle bezpośrednio po zakończeniu wymiany wypowiedzi w danej sprawie. Czasami jednak, przeważnie w wypadku dłuższych wypowiedzi respondenta, ankieter zaczyna zapisywać je wcześniej, jeszcze podczas wymiany. Czasami także zapis bywa uzupełniany już po wywiadzie. Można zatem przyjąć, iż w wywiadzie, w omówionym fragmencie procesu, powtórnie następuje zmiana kanału komunikowania z ustnego na pisemny³¹.

W procesie komunikowania w wywiadzie ankieter pełni więc kilka funkcji. Nie tylko odbiera przekaz badacza (pełni zatem rolę odbiorcy), przekazuje — odczytuje ten komunikat (jest więc również w pewnym sensie nadawcą), ale także odbiera i dokonuje zapisu — utrwała wypowiedź respondenta, którą następnie przekazuje badaczowi (jest więc także odbiorcą i nadawcą). Analogicznie zresztą i respondent: dokonuje słuchowego odbioru pytania, formułuje odpowiedź, a następnie ją werbalizuje, stając się w ten sposób nadawcą komunikatu. W przeciwieństwie jednak do sytuacji ankiety nie dokonuje on jej zapisu, nie utrwała

nieważ tak jak w wypadku ankiety proces komunikowania analizujemy z punktu widzenia tego ostatniego, tj. badacza.

³¹ Jest to więc sytuacja analogiczna do opisanej wcześniej, w której ankieter odczytuje pytanie respondentowi, a więc w której następuje zmiana kanału komunikowania (pytanie w kwestionariuszu przekształca się w pytanie do respondenta). W ankiecie tego rodzaju przekształcenie nie zachodzi, a zatem nie występuje niebezpieczeństwo, wspomnianego wcześniej, zniekształcenia bodźca—reakcji (pytania—odpowiedzi).

swojej wypowiedzi. Funkcję tę przejmuje ankieter. Innymi słowy, w ankiecie pocztowej respondent sam utrwała swoją wypowiedź; w wywiadzie natomiast ankieter utrwała wypowiedź respondenta. Można zatem powiedzieć, iż w ankiecie respondent wykonuje czynności, które w wywiadzie przypisane są respondentowi i ankieterowi (następuje więc tam komasacja ról). W wywiadzie respondent jest pod tym względem znacznie mniej „obciążony”.

Jak już wspominaliśmy, bezpośrednim adresatem i odbiorcą komunikatu „2” — ustnej wypowiedzi respondenta, jest ankieter. Badacz jest natomiast odbiorcą przekazu „2” — zapisanej w kwestionariuszu przez ankietera odpowiedzi respondenta. Nigdy nie jest on bezpośrednim adresatem i odbiorcą wypowiedzi respondenta (przekaz „2”), tak samo jak i respondent nigdy nie jest odbiorcą pytania w kwestionariuszu (przekaz „1”), lecz odbiorcą pytania odczytanego przez ankietera (przekaz „1”). W ten sposób ankieter staje się niejako współtwórcą komunikatów nadawanych przez badacza i respondenta. Uczestniczy on bowiem, jak mówiliśmy, w nadawaniu komunikatu „1” — przekazuje go respondentowi; uczestniczy także w nadawaniu komunikatu „2” — utrwała go bowiem i przekazuje badaczowi. Dlatego też funkcji ankietera, jak się wydaje, nie można sprowadzić do roli biernego, neutralnego przekaznika komunikatów. Nie można zatem mówić także, jak ma to miejsce w wypadku ankiety, o tożsamości źródła i materiału badawczego, tzn. odpowiedzi respondenta i odpowiedzi w kwestionariuszu (utrwalonej przez ankietera).

Przekazanie badaczowi przez ankietera komunikatu „2” — odpowiedzi w kwestionariuszu (utrwalonej przez niego wypowiedzi respondenta), kończy zasadniczo proces wzajemnego komunikowania w danej sprawie w sytuacji wywiadu. Wymiana przekazów między ankieterem i respondentem nie stanowi jednak całości, oddzielonej od innych procesów zachodzących między nimi. Interakcja obejmuje nie tylko wzajemne wypowiedzi, ale ich ruchy, gesty, mimikę itp., które wywierają bezpośredni wpływ na przebieg procesu komunikowania. Te elementy interakcji, będące systemem komunikacji niewerbalnej, symbolizowane są w przedstawionym schemacie 3 przez linie przerywane

ze strzałkami, prowadzące od ankietera do respondenta i od respondenta do ankietera.

Podobnie jak w ankiecie, proces ten odbywa się w określonym miejscu i czasie, otoczeniu, które bezpośrednio oddziałuje na uczestników tego aktu — ankietera i respondenta. Zarówno w ankiecie, jak i w wywiadzie wiele elementów owego kontekstu jest jednakowych, jak np. przedmioty fizyczne znajdujące się w bezpośrednim otoczeniu i ich cechy, osoby trzecie itp. Nowym jednak, istotnym elementem tego otoczenia, który jest specyficzny dla wywiadu, jest obecność partnera dialogu³². Nie tylko bowiem sama jego obecność (tzn. ankietera dla respondenta i respondenta dla ankietera), ale jego wygląd zewnętrzny, sposób zachowania, sposób i forma mówienia itp. w znacznym stopniu determinują charakter i przebieg interrogacji, a tym samym i jej ostateczny efekt. Ogólnie, w wywiadzie wyróżnić można grupę czynników związanych z warunkami zewnętrznymi dialogu (wspomniane: miejsce, pora roku, dzień, osoby trzecie itp.) oraz warunkami wewnętrznymi (tzn. psychospołeczne relacje między respondentem a ankieterem — atmosfera, wpływ i efekt ankieterski itp.). W wywiadzie ów nowy element (tzn. obecny partner dialogu) jest zatem źródłem wewnętrznych uwarunkowań procesu komunikowania, które nie występują w ankiecie pocztowej. W przedstawionym schemacie 3 kontekst, jak już mówiliśmy, symbolizuje okrąg składający się z kropek i kresek, natomiast oddziaływanie, którego źródłem jest otoczenie, reprezentują linie przerywane prowadzące od owego okręgu do respondenta i ankietera. Na proces komunikowania w wywiadzie wpływ mają również i inne czynniki, ogólne, które określiliśmy jako pozakontekstowe. Rodzaje, a także mechanizm ich oddzia-

³² Na wagę obecności partnera, jako elementu sytuacji wywiadu, kładzie nacisk bardzo wielu badaczy. Zob. m.in. K. Lutyńska, *Ankieterzy i badacze. Z badań nad wpływem ankieterskim*, „Przegląd Socjologiczny”, 1978, t. XXX, s. 143—174, oraz artykuły innych autorów znajdujące się w cytowanej już antologii: *Wywiad kwestionariuszowy...*, s. 381—427. Należy tutaj jednak podkreślić, iż znacznie mniejszą wagę przywiązuje się w tych rozważaniach do wpływu respondenta na zachowanie ankietera, a tym samym pośrednio na przebieg i charakter interrogacji.

ływania wydają się podobne jak w wypadku ankiety, nie będziemy ich zatem tutaj omawiali.

Kończąc naszą analizę, której celem było porównanie, skonfrontowanie różnych typów dialogów, będących podstawą uzyskiwania informacji w badaniach, podkreślić należy, iż, tak jak w wypadku ankiety, przedstawiony obraz procesu komunikowania w wywiadzie jest również w pewnym stopniu uproszczony. Prezentując schemat 3 tego procesu w wywiadzie przyjęliśmy, o czym mówiliśmy, wiele założeń idealizujących. Rzeczywista interakcja dialogowa może odbywać się jednak w mniej lub bardziej odmienny sposób, a w skrajnych wypadkach w ogóle nie dojść do skutku. Również i same działania uczestników procesu mogą mieć inny charakter, znacznie bardziej złożony, niż sugeruje to schemat. Ankieter może bowiem nie uznać pierwszej reakcji respondenta za definitywną i skierować do niego nową wypowiedź, która ma na celu uzyskanie zadowalającego rezultatu, tzn. odpowiedzi, którą uzna on za istotną. Tego typu nowych wypowiedzi ankietera może być więcej niż jedna, w zależności od kolejnych reakcji respondenta (w przeciwieństwie do ankiety, mamy więc tutaj do czynienia z sytuacją, w której nie sam respondent, lecz ankieter dokonuje „oceny” poprawności i kompletności jego wypowiedzi). Reakcja respondenta może mieć także i zupełnie inny charakter. Może nie stanowić ona próby udzielenia odpowiedzi na pytanie, lecz być nim sama, np. prośba o powtórzenie pytania, wytłumaczenie występujących terminów itp. (podobny zresztą sens mogą mieć także jego gesty). Tego typu reakcje respondenta, zmierzające do sprowokowania dodatkowych wypowiedzi ze strony nadawcy, jak i same dodatkowe wypowiedzi, nigdy nie występują w ankiecie, a zatem nie będzie miało miejsca odwrócenie ról pytający — odpowiadający. Rodzaj dodatkowych wypowiedzi ankietera zależy przede wszystkim od rodzaju zachowań respondenta, od charakteru dotychczasowej reakcji słownej respondenta. Ogólnie rzecz biorąc, dodatkowe wypowiedzi ankietera zmierzają do usunięcia barier komunikacyjnych, tj. przystosowują bodziec, którym jest zadane pytanie, do możliwości respondenta. Pamiętać jednak należy, iż dodatkowe wypowiedzi ankietera kryją w sobie wiele niebezpieczeństw. W niektórych bowiem wypadkach mogą one zmienić sens pyta-

nia bądź uzupełnić je nowymi treściami, powodując w ten sposób nie zamierzone przez badacza zniekształcenie bodźca (z tego typu potencjalnym źródłem zniekształceń nie mamy oczywiście do czynienia w ankiecie pocztowej).

Wymiana przekazów między ankieterem i respondentem w wywiadzie nie zawsze sprowadza się zatem (tak jak w ankiecie) do zadania pytania i reakcji, która jest odpowiedzią istotną bądź nie. Wymiana ta może być kilkakrotna, a treść konkretnych wypowiedzi różnorodna. Przedstawiony schemat 3 upraszcza więc przebieg procesu komunikowania się w wywiadzie, sprowadzając nieraz kilka wypowiedzi ankietera i respondenta do dwóch przekazów, a wielokrotną ich wymianę do wymiany jednorazowej³³.

Obecnie, tak jak poprzednio, należy poświęcić trochę uwagi poszczególnym, wyróżnionym w schemacie przekazom. Pierwszym z nich, tak jak w wypadku ankiety, jest sformułowany i utrwalony przez badacza przekaz „1”. Jest nim pisemne pytanie przeznaczone, za pośrednictwem ankietera, dla respondentów. Pierwszym, bezpośrednim jego odbiorcą jest więc ankieter. Przekaz ten, jak już wspominaliśmy, jest odbierany przez niego przynajmniej dwukrotnie: raz w trakcie szkolenia, drugi raz w trakcie wywiadu. Pytaniu temu towarzyszy skierowana do ankietera dyrektywa zapisu odpowiedzi (reakcji) respondenta. Ze względu na swoje cechy formalne oraz towarzyszące mu dyrektywne pytanie ukierunkowuje odpowiedzi respondenta, w pewnym stopniu ujednolica je (tak jak w wypadku ankiety, badacz osiąga to poprzez odpowiednie sformułowanie pytania i dyrektyw). Przekaz „1” jest komunikatem pisemnym, który „przeistacza się” w ustny (przekaz „1'”) w momencie odczytywania go przez ankietera respondentowi. Oczywiście jest, iż w wypadku właściwej jego lektury (zakładanej zresztą przez badacza) przekazy „1” i „1'” są identyczne treściowo, ich struktury są analogiczne, a zatem zarówno jeden, jak i drugi w tym samym stopniu wy-

³³ Uproszczenie to nie ma jednak większego znaczenia dla analizy procesu komunikowania w wywiadzie, ze względu bowiem na swoją treść, każdy kolejny przekaz ankietera powinien stanowić równoważnik pytania w kwestionariuszu i analogicznie, złożony przekaz respondenta można potraktować jako równoważnik jednej odpowiedzi.

znaczącą, ukierunkowującą charakter i strukturę odpowiedzi respondenta (przekaz „2”). Ze względu jednak na fakt, iż ankieter nie jest biernym i „neutralnym przekazywaczem”, lecz wprost przeciwnie — aktywnym, może się zdarzyć, iż nieświadomie lub nawet świadomie zmieni on, zmodyfikuje sens pytania bądź uzupełni je nowymi treściami, powodując w rezultacie nie zamierzone przez badacza zniekształcenie bodźca. Znaczenie w procesie komunikowania jest bowiem w pewnym sensie potencjalne, a zostaje dopiero ostatecznie ukonkretnione przez całą sytuację użycia języka: miejsce, czas, rolę i wzajemny stosunek uczestników i elementy pozalingwistyczne. Rola wspomnianych kanałów pozawerbalnych (gesty, mimika itp.) jest bardzo ważna. W sytuacjach potocznych (które wywiad ma imitować) mogą one w sposób istotny modyfikować przekazywanie znaczenia (np. ironiczny ton wypowiedzi, porozumiewawcze mrugnięcie okiem towarzyszące wypowiedzi itp.)³⁴. Stąd też, pomijając nawet problem „tworzenia” sensu komunikatu, pytanie zadane respondentowi (przekaz „1”) nigdy nie będzie w przeciwieństwie do ankiety tożsame z pytaniem w kwestionariuszu (przekaz „1”), a odpowiedź respondenta nie będzie reakcją na pytanie w kwestionariuszu, lecz na jakieś inne (z tego typu potencjalnym źródłem destandaryzacji bodźca, a zatem i zniekształcenia procesu komunikowania, nie mamy oczywiście do czynienia w ankiecie). W wywiadzie więc, w przeciwieństwie do ankiety, pełna standaryzacja słowna, tzn. literalne przekazanie przez ankietera tekstu pytania, jest praktycznie niemożliwa. Z drugiej jednak strony, nie można założyć, iż w ankiecie owa standaryzacja słowna jest równoznaczna z rzeczywistą standaryzacją znaczeń (różnice poziomów, skojarzeń itd. u respondentów sprawiają, że te same słowa nie są jednakowo przez nich percypowane i rozumiane). W wywiadzie natomiast, jak się wydaje, istnieje możliwość osiągnięcia standaryzacji znaczeń, dzięki właśnie pewnej destandaryzacji słownej, a więc poprzez modyfikowanie przez ankietera pytań stosownie do poziomu umysłowe-

³⁴ Por. M. Ziśkowski, *O czterech możliwościach socjologicznego podejścia do zjawisk językowych*, [w:] *Zagadnienia socjo- i psycholingwistyki*, red. A. Schaff, Wrocław 1980, s. 150—151.

go czy sposobu reakcji ze strony respondenta (rzeczą oczywistą jest, iż dyrektywy określające zakres oraz formę ewentualnych modyfikacji — wraz z pewnymi kluczowymi zwrotami — winny być sformułowane przez badacza i zawarte w instrukcji)³⁵.

Reakcją na odczytane przez ankietera pytanie jest ustna odpowiedź respondenta (przekaz „2”), której treść i forma w znacznej mierze wyznaczona jest przez ten pierwszy komunikat. Odpowiedź ta zostaje słuchowo odebrana przez ankietera, a następnie (bądź jednocześnie) utrwalona w postaci zapisu w kwestionariuszu. W tym momencie w wywiadzie następuje zatem (kolejna już) transformacja sformułowanego przez respondenta ustnego przekazu „2” w pisemny przekaz „2” — wytwarzany przez ankietera, a tym samym i zmiana kanału komunikowania. Decyduje ona o tym, iż, w przeciwieństwie do ankiety, materiał badawczy, który stanowi utrwalona odpowiedź respondenta, nigdy nie jest tożsamy ze źródłem informacji (odповідzią respondenta), a zatem badacz nigdy nie ma bezpośrednio do czynienia z wypowiedzią respondenta, lecz wypowiedzią ankietera, relacjonującą tę pierwszą. O braku tożsamości czy pełnej odpowiedniości między źródłem informacji a materiałem badawczym decyduje zresztą nie tylko zmiana kanału komunikowania, która przesądza niejako o „naturalnym” zubożeniu przekazu³⁶. Decyduje również o tym określony przez dyrektywy zawarte w prze-

³⁵ Por. Z. Gostkowski, *Z zagadnień socjologii wywiadu*, „Przegląd Socjologiczny”, 1961, 2, s. 75. Ze względu na to, że celem badacza winna być standaryzacja znaczeń, w wypadku badań ankietowych szczególnej wagi nabiera problem opracowania specjalnych procedur pilotażowych, sprawdzających m.in. rozumienie pytań. Pewne propozycje w tym zakresie zawarte są w: L. Korczyk, *Z doświadczeń pilotażu ankiety audytoryjnej*, [w:] *Z metodologii i metodyki...*, z. 5, Warszawa 1978, s. 77—92, oraz F. Sztabiński, *Ankieta i jej pilotaż*, [w:] *Z metodologii i metodyki...*, z. 7, Warszawa 1981, s. 105—136.

³⁶ Mówimy tutaj o „naturalnym” zubożeniu przekazu ustnego rejestrowanego za pomocą pisma, ze względu na fakt, iż nawet w wypadku zapisu dosłownego umykają wszystkie treści przekazywane kanałami pozawerbalnymi. Poza tym nie wszystkie wypowiedziane słowa dają się sprowadzić do pisemnych symboli. Por. J. A. M. Meerloo, *Conversation and Communication. A Psychological Inquiry Into Language and Human Relations*, New York 1952, s. 59, 64—67.

kazie „1” (instrukcji) charakter zapisu. Może on być różny w zależności od celu, jaki ma pełnić. W wypadku gdy jest nim rejestracja odpowiedzi (reakcji) respondenta — zapis powinien być dosłowny. W przeciwieństwie jednak do ankiety dokonanie zapisu rejestrującego — dosłownego, jest praktycznie niemożliwe (m.in. z powodów, o których wyżej wspominaliśmy). Celem zapisu może być również, jak już mówiliśmy, zaliczenie odpowiedzi respondenta do określonej czy określonych kategorii, przewidzianych przez badacza i zamieszczonych w tekście kwestionariusza. W tym wypadku, tak jak w ankiecie, mamy do czynienia z zapisem kategoryzującym. W wywiadzie, przy tego typu zapisie abstrahuje się jednak z reguły od wielu cech odpowiedzi (reakcji) respondenta, które mogą się samorzutnie pojawić w ankiecie. Wiele tych cech pomija się nawet przy zapisie rejestrującym czy zapisie sensu, w których to wypadkach mogą być zachowane jedynie pewne indywidualne rysy odpowiedzi. Należy tutaj także zaznaczyć, iż w wywiadzie, w jeszcze mniejszym stopniu niż w ankiecie, rodzaj pytania wyznacza charakter zapisu, tzn. pytanie zamknięte i zapis kategoryzujący oraz pytanie otwarte i zapis rejestrujący nie są sobie jednoznacznie przyporządkowane. W pytaniach zamkniętych instrukcja przewidywać bowiem może dokonywanie zapisu rejestrującego wypowiedź respondenta. Częstsze natomiast wydają się wypadki, w których odpowiedzi na pytania otwarte (np. niedoskonałe pytania zamknięte lub pytania wymagające podwójnego wyboru) mają być zaliczane do ustalonych z góry kategorii. Jest to więc sytuacja, w której pytaniom otwartym towarzyszy dyrektywa dokonania zapisu kategoryzującego i nie występuje ona oczywiście w ankiecie. O ile jednak, biorąc pod uwagę częstotliwość występowania, w ankiecie można wyróżnić dwa dominujące typy pytań i zapisów (tzn. zamknięte z zapisem kategoryzującym lub mieszanym oraz otwarte z zapisem rejestrującym), o tyle w wywiadzie kwestionariuszowym wskazać można trzy ich typy. Są to: pytania zamknięte z zapisem kategoryzującym lub mieszanym; pytania otwarte z zapisem rejestrującym oraz otwarte z zapisem kategoryzującym lub mieszanym³⁷.

³⁷ Por. J. Lutyński, *Analiza procesu...*, s. 54 i nn.

Wychodząc nieco poza ramy nakreślone przez nas w artykule wskazać należy pewną istotną odmienną przekazów pisemnych i ustnych. Otóż, przekaz ustny nie charakteryzuje się z reguły nigdy tym samym stopniem poprawności językowej co tekst. Chodzi tutaj głównie o poprawność — zgodność z regułami gramatycznymi, szyk zdania i porządek wypowiedzi. Posługując się terminologią wprowadzoną przez B. Bernsteina, można powiedzieć, iż reguły konstrukcji przekazu pisemnego — tekstu, są pochodne od tych, które cechują kody rozwinięte. Analogiczna relacja zachodzi między przekazami ustnymi — wypowiedziami i kodami ograniczonymi. Ogólnie można zatem powiedzieć, iż ta sama jednostka, spośród osobistego repertuaru tworzącego idiolekt, wybiera różne formy językowe w zależności od tego, czy jej zachowania werbalne przyjmują postać wypowiedzi czy tekstu³⁸. Mówiąc o dwóch typach przekazów — ustnych i pisemnych — podkreślić należy jeszcze jedną bardzo ważną sprawę. Otóż w komunikacji pisemnej zachodzi bardzo silne sprzężenie zwrotne między przekazem a jego twórcą, tzn. pisemną wypowiedzią respondenta a nim samym. Widzimy i odczytujemy to, co napisaliśmy (wytworzony przekaz), i jesteśmy także w stanie dokonać każdej zmiany, modyfikacji. W komunikacji ustnej tego rodzaju sprzężenie zwrotne także występuje, przy czym jest ono znacznie słabsze — słyszymy swój głos i możemy poprawić wymowę, intonację; możemy poprawić na właściwą składnię zdanie itp. Nigdy nie będą to jednak tak daleko idące modyfikacje, jak może mieć to miejsce w wypadku pisanego. W komunikacji ustnej bardzo istotny jest natomiast inny rodzaj sprzężenia zwrot-

³⁸ Por. A. Piotrowski, *Koncepcja procesu komunikowania w socjologii*, „Przegląd Socjologiczny”, 1979, t. XXXI, 1, s. 154; A. Piotrowski, M. Ziolkowski, *Zróżnicowanie językowe a struktura społeczna*, Warszawa 1976, s. 129, 146—199, oraz J. Lalewicz, *op. cit.*, s. 87—88. Należy tutaj jednak podkreślić, iż nie tylko kanał komunikowania, ale wiele innych czynników (przede wszystkim sytuacyjnych) określa warianty użycia języka. W wielu sytuacjach piszący—mówiący może bowiem celowo i świadomie pisać—zwracać się do adresata w taki sposób, jak gdyby był on rozmówcą, słuchaczem—czytelnikiem. Maskuje się tutaj zatem naturalny status komunikatu pisanego—ustnego i pełni on wówczas rolę substytutu rozmowy—tekstu.

nego, który nigdy nie występuje bezpośrednio w procesie komunikowania za pomocą pisma. Jest to sprzężenie zachodzące między nadawcą komunikatu i jego odbiorcą. W tym wypadku bowiem nadawca (w wywiadzie np. respondent) zwraca uwagę — obserwuje reakcję odbiorcy i stale modyfikuje swoje przekazy i zachowania zgodnie z tym, co zaobserwuje i usłyszy od niego. W wywiadzie mamy zatem do czynienia z dwoma rodzajami sprzężenia zwrotnego: między respondentem i ankierem (nadawcą i odbiorcą) oraz nadawcą i artykułowanym przez niego przekazem³⁹.

Omawiając proces komunikowania się między badaczem i respondentem w ankiecie pocztowej, czy też wywiadzie, zauważyć można, iż każdy z tych procesów daje się podzielić na pewne fragmenty. W ankiecie można wskazać zasadniczo cztery oddzielone w czasie i przestrzeni fragmenty. Pierwszy z nich to nadawanie przez badacza komunikatu. Obejmuje on formułowanie przez niego pytania w kwestionariuszu oraz przekazanie go adresatowi, tzn. osobie, dla której jest przeznaczony i ze względu na którą został napisany. Doręczenie komunikatu adresatowi odbywa się za pośrednictwem określonego kanału — instytucji poczty. Drugim fragmentem jest odebranie komunikatu przez respondenta. Rozpoczyna go doręczenie przekazu adresatowi (respondentowi), co nie jest jednak równoznaczne z komunikowaniem. Komunikacja rozpoczyna się bowiem w akcie lektury; coś zostaje zakomunikowane dopiero wówczas, gdy przekaz zostaje przeczytany. Adresat — respondent intencjonalny — musi stać się czytelnikiem — rzeczywistym podmiotem lektury, osobą, która przeczytała nadany, tzn. wytworzony i przekazany komunikat. Trzecim fragmentem jest nadawanie przez respondenta przekazu. Obejmuje on sformułowanie przez respondenta odpowiedzi na skierowane do niego pytanie (reakcja na pytanie) oraz przekazanie jej adresatowi, którym jest badacz. Doręczenie komunikatu badaczowi również odbywa się za pośrednictwem instytucji poczty. Czwartym i ostatnim fragmentem jest

odbiór przez badacza odpowiedzi respondenta zawartej w kwestionariuszu. Każdy z tych czterech fragmentów można opisać w kategoriach: nadawanie przekazu — odbiór przekazu. I tak: pierwszy z nich odpowiada sytuacji, w której badacz nadaje — pisze „tu i teraz to, co adresat — respondent kiedyś i gdzieś będzie czytał” (lektura jest więc dla badacza zdarzeniem przyszłym). Drugi fragment to odbiór — czytanie przez respondenta „tu i teraz tego, co kiedyś i gdzieś napisał badacz” (formułowanie przekazu przez badacza jest dla niego faktem z przeszłości). Trzeci fragment to nadawanie — pisanie przez respondenta „tu i teraz tego, co adresat — badacz kiedyś i gdzieś będzie czytał” (lektura jest dla respondenta zdarzeniem przyszłym). Z kolei czwarty fragment, to odbiór — czytanie przez badacza „tu i teraz tego, co kiedyś i gdzieś napisał respondent” (pisanie jest dla niego zdarzeniem przeszłym). Wydaje się, iż tego typu interpretacja procesu komunikowania się najlepiej odzwierciedla dystans czasowy, sytuacyjny i przestrzenny, oddzielający badacza (nadawcę — odbiorcę) i respondenta (odbiorcę — nadawcę).

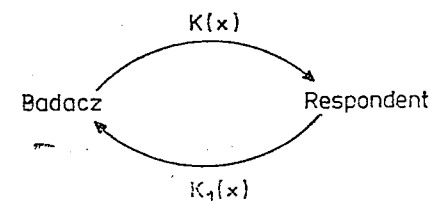
W procesie komunikowania w wywiadzie kwestionariuszowym wskazać można natomiast przynajmniej sześć takich fragmentów. Są to: 1. nadawanie przez badacza przekazu, 2. jego odbiór przez ankiera, 3. przekazanie przez ankiera komunikatu i jego odbiór przez respondenta, 4. wytworzenie przez respondenta nowego przekazu i jego odbiór przez ankiera, 5. utrwalenie przez ankiera przekazu respondenta, oraz 6. odbiór przekazu ankiera przez badacza. Trzeci i czwarty fragment tego procesu są nieco odmienne od pozostałych. Ujmują one bowiem nadawanie i odbiór przekazu jako jedną całość. Wynika to z tego, iż wymieniane komunikaty są przekazami ustnymi, a zatem nie istnieją (tak jak przekazy w ankiecie) na sposób rzeczy. Komunikat ustny nie jest bowiem czymś, co najpierw zostaje wytworzone, następnie przekazane i dopiero potem odbierane; zostaje on narzucony odbiorcy — słuchaczowi już w trakcie mówienia. Każdy z tych fragmentów można także opisać w kategoriach „nadawanie — odbiór”. Pierwszy z nich to nadawanie przez badacza: „ja [badacz] piszę tu i teraz to, co on [ankier] kiedyś i gdzieś będzie czytał” (jest więc to dla niego zdarzenie przyszłe). Drugi fragment to lektura przekazu

³⁹ Por. W. Schramm, *op. cit.*, s. 9 i nn.

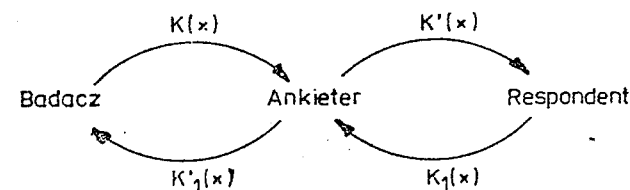
badacza dokonywana przez ankietera: „ja [ankieter] czytam tu i teraz to, co kiedyś i gdzieś on [badacz] napisał” (formułowanie przekazu przez badacza jest dla niego faktem z przeszłości). Trzeci fragment to nadawanie przez ankietera przekazu i jego odbiór przez respondenta: „ja [ankieter] mówię tu i teraz to, co tu i teraz on [respondent] słyszy — ja [respondent] słyszę tu i teraz to, co tu i teraz on [ankieter] mówi” (są to więc akty równoczesne). Czwarty to nadawanie przez respondenta nowego przekazu i jego odbiór przez ankietera: „ja [respondent] mówię tu i teraz to, co tu i teraz on [ankieter] słyszy — ja [ankieter] słyszę tu i teraz to, co tu i teraz on [respondent] mówi” (są to także akty równoczesne). Piąty fragment to utrwalanie przez ankietera przekazu respondenta: „ja [ankieter] piszę tu i teraz to, co on [respondent] tu i teraz mówi, a co kiedyś i gdzieś adresat [badacz] będzie czytał” (lektura jest więc dla niego zdarzeniem przyszłym). Szósty i ostatni fragment tego procesu to odbiór przekazu — dokonywana przez badacza lektura „tego, co gdzieś i kiedyś powiedział respondent, a co gdzieś i kiedyś zapisał ankieter” (dla badacza są to więc akty przeszłe). Tego typu ujęcie procesu komunikowania w wywiadzie kwestionariuszowym, w pewnych jego fragmentach jest bardzo zbliżone do komunikowania się w ankiecie. Analogia ta nie dotyczy jednak badacza i respondenta, lecz badacza i ankietera. Oznacza to, iż zasadniczo proces komunikowania się między badaczem i ankieterem (w wywiadzie) formalnie jest niemalże identyczny jak dialog badacza i respondenta w ankiecie.

W naszych rozważaniach, omawiając proces komunikowania się w wywiadzie, skupiliśmy się głównie na wymianie przekazów między ankieterem i respondentem, w mniejszym zaś stopniu między badaczem i ankieterem. Jest to o tyle uzasadnione, że pierwsze ze wspomnianych „ogniów łańcucha komunikacyjnego” odgrywa szczególnie istotną rolę w całym procesie. Nie oznacza to jednak, że drugie z nich (komunikowanie się badacza i ankietera) można by pominąć. Wywiad bowiem jest typową sytuacją, w której jedna osoba (badacz) komunikuje się w danej sprawie z drugą (respondentem) za pośrednictwem trzeciej (ankietera). Ankieter odgrywa zatem, o czym już wspominaliśmy, rolę przekaźnika, łącznika i pośrednika między badaczem i res-

pondentem⁴⁰. Jego pojawienie się, a także wielokrotna zmiana kanału komunikowania w znacznym stopniu komplikują przepływ informacji między badaczem a respondentem i stają się potencjalnymi źródłami zakłóceń, zniekształceń i innego typu „szumów” komunikacyjnych. Jeżeli bowiem proces komunikowania się w ankiecie, w sposób najbardziej uproszczony, przedstawimy jak na ryc. 4, to w wywiadzie musimy ująć go w formułę zilustrowaną ryc. 5.



Schemat 4. Proces komunikowania się w ankiecie.



Schemat 5. Proces komunikowania się w wywiadzie.

Uwaga: poszczególne symbole oznaczają: $K(x)$ — przekaz badacza w sprawie x (pytanie dla respondenta); $K'(x)$ — przekaz ankietera (pytanie zadane respondentowi); $K_1(x)$ — przekaz respondenta (odpowiedź); $K_1'(x)$ — przekaz ankietera (zapis odpowiedzi respondenta); strzałki oznaczają kierunek przekazywania poszczególnych komunikatów.

⁴⁰ Proces komunikowania w wywiadzie można by więc rozpatrywać jako dwa odrębne, acz od siebie zależne i powiązane ze sobą, układy komunikowania: między badaczem i ankieterem oraz ankieterem i respondentem. Nję uczyniliśmy jednak tego, aby zbytnio nie komplikować i nie rozbudowywać naszej analizy.

Proces komunikowania w ankiecie pocztowej możemy zatem określić mianem „jednoogniowego”, podczas gdy w wywiadzie — „dwuogniowego”. W przeciwieństwie do ankiety w wywiadzie badacz i respondent są więc całkowicie zależni informacyjnie od pośrednika — ankietera. Do żadnego z nich nie docierają bezpośrednio przekazy partnera, lecz przekazy „przefiltrowane” przez świadomość ankietera i będące przekazami o przekazach⁴¹. Ankieter będący pośrednikiem staje się jednocześnie w ten sposób współautorem poszczególnych przekazów. Badacz interpretując uzyskany materiał nie dociera zatem (tak jak ma to miejsce w wypadku ankiety) do źródła, tzn. wypowiedzi respondenta, lecz jedynie do jej zapisu, który powstał w wyniku interpretacji owej odpowiedzi, dokonanej przez ankietera (w wywiadzie badacz dokonuje więc interpretacji zinterpretowanego przekazu). Wspomniana powyżej „podwójna” interpretacja, a także wielokrotna zmiana kanału komunikowania i brak „neutralności przekaznika” stanowią zatem potencjalne źródło zniekształceń wymienianych przekazów, a tym samym zwiększone zostaje prawdopodobieństwo uzyskania niepożądanego efektu końcowego, tzn. zafałszowania obrazu badanych zjawisk.

Na zakończenie naszych analiz dotyczących ankiety i wywiadu poruszyć należy jeszcze jedną, jak się wydaje, istotną sprawę. Otóż, w wypadku ankiety, proces komunikowania się między badaczem i respondentem określić można mianem komunikacji potencjalnej, czy też interakcji opóźnionej, tzn. takiej, w której nadawca (badacz) formułuje przekaz w sposób intersubiektywnie dostępny i zgodnie z kodem wspólnym dla jakiejś grupy społecznej, ale proces komunikowania aktualnie nie zachodzi. Zostaje on czasowo zawieszony w próżni społecznej, co związane jest z dystansem czasowo-przestrzennym między nadawcą a intencjonalnie zamierzonym i wyraźnie określonym odbiorcą. Proces ten aktualizuje się w momencie lektury przekazu, dokonywanej przez odbiorcę w momencie jego dekodowania. Ten typ interakcji „opóźnionej” jest możliwy dzięki zastosowaniu środków pośredniego komunikowania — operuje się w niej bowiem prze-

⁴¹ Por. D. Westley, M. Mac Lean, *A Conceptual Model for Communication*, „Research Journalism Quarterly”, 1957, 34, s. 31—48.

kazem zakodowanym w trwały sposób i wybiegającym w czas i przestrzeń⁴². W wypadku komunikowania się w wywiadzie dokonanie tak jednoznacznej kwalifikacji tego procesu jest znacznie trudniejsze. Jak już bowiem wspominaliśmy, może on być rozpatrywany jako dwa odrębne (czasowo i przestrzennie) układy czy procesy zachodzące między badaczem i ankieterem oraz ankieterem i respondentem. Każdy z tych układów rozpatrywany osobno jest procesem komunikacji aktualnej, tzn. takiej, w której nadawca, w obecności odbiorcy, w sposób intersubiektywnie dostępny i według wspólnego dla nadawcy i odbiorcy kodu, formułuje przekaz odnoszący się do jakiegoś desygnatu⁴³. Jeżeli jednak spojrzymy na komunikowanie się w wywiadzie jako na dialog między badaczem a respondentem, to nie będzie to proces — interakcja aktualna, dokonująca się tu i teraz, lecz tak jak w ankiecie — „opóźniona”. Badacz (respondent) nie formułuje bowiem komunikatu w obecności odbiorcy — nie przekazuje go bezpośrednio respondentowi (badaczowi). Komunikowanie to aktualizuje się dopiero w momencie odczytania tekstu pytania respondentowi (odczytania zapisu odpowiedzi przez badacza).

W związku z powyższymi uwagami pojawiać się może pytanie, czy w wypadku wywiadu kwestionariuszowego w ogóle można mówić o komunikowaniu się badacza z respondentem, czy też może należałoby mówić, iż proces ten dokonuje się nie między nimi, lecz badaczem i ankieterem oraz ankieterem i respondentem. Jednocześnie jest to pytanie o wzajemny stosunek źródła informacji do materiału badawczego: czy i w jakim stopniu zapis ustnej odpowiedzi może być jej odzwierciedleniem; czy i w jakim stopniu ankieter interpretujący i dokonujący zapisu jest współtwórcą i współautorem wypowiedzi stanowiących materiał badawczy? W chwili obecnej nie podejmujemy się udzielić odpowiedzi na to pytanie, wykracza to zresztą poza ramy prowadzonej przez nas analizy. Zasygnalizowanie ich wydawało się jednak konieczne — nie można bowiem ich pominąć, omawiając tak specyficzny proces komunikowania się przez pośrednika, z jakim mamy do czynienia w wywiadzie kwestionariuszowym.

⁴² Zob. A. Kłoskowska, *op. cit.*, s. 288—302.

⁴³ *Ibidem*, s. 287—288.

CZĘŚĆ II. PROBLEMY WIARYGODNOŚCI DANYCH

Analizy i próby technik badawczych
w socjologii, t. VIII

ZYGMUNT GOSTKOWSKI, FRANCISZEK SZTABIŃSKI

AUTOWERYFIKACJA JAKO TECHNIKA POPRAWY JAKOŚCI DANYCH UZYSKIWANYCH W WYWIADZIE KWESTIONARIUSZOWYM

Badania, w których materiały uzyskuje się przy zastosowaniu standaryzowanych technik opartych na wzajemnym komunikowaniu się (w szczególności — wywiadu kwestionariuszowego), stanowią dominującą formę badań socjologicznych. Za stosowaniem tego typu technik przemawia wiele względów, między innymi: otrzymywanie ścisłych wyników liczbowych, masowość i łatwość ich stosowania oraz relatywna taniość tych technik (ze względu na ilość zdobywanych informacji)¹. Nie wszyscy jednak badacze zdają sobie sprawę ze specyfiki i pewnych ich ograniczeń, które prowadzić mogą w rezultacie do nietrafności uzyskanych danych. Chodzi tutaj przede wszystkim o następujące cechy tych technik:

- brak bezpośredniego kontaktu między badaczem a badanymi,
- krótkotrwałość kontaktu badawczego z respondentem,
- opieranie się na werbalnych zachowaniach respondentów, które traktuje się jako wskaźnik rzeczywistych zachowań występujących w realnych sytuacjach życiowych,

¹ O roli wywiadu kwestionariuszowego w badaniach socjologicznych pisze m.in. J. Lutyński, *Analiza procesu otrzymywania informacji w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego*, [w:] *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*, t. IV, red. Z. Gostkowski i J. Lutyński, Wrocław 1972, s. 13 i nn.