

**Część I:**

**OGÓLNE PROBLEMY WYWIADU  
JAKO PROCESU BADAWCZEGO**

**Jan Lutyński**

**ANALIZA PROCESU OTRZYMYWANIA INFORMACJI  
W BADANIACH Z ZASTOSOWANIEM WYWIADU  
KWESTIONARIUSZOWEGO**

**Wywiad kwestionariuszowy jako technika  
otrzymywania danych**

**Rola wywiadu kwestionariuszo-  
wego w badaniach socjologicz-  
nych**

Spośród różnych sposobów otrzymywania danych w socjologicznych badaniach nad współczesnością na pierwsze miejsce wysuwa się niewątpliwie wywiad kwestionariuszowy, tj. wywiad przeprowadzany za pomocą ustalonej z góry listy pytań, w zasadzie jednakowych dla wszystkich, zazwyczaj licznych respondentów. Jest on w tych badaniach stosowany najczęściej w porównaniu z innymi sposobami: ankietą, w której kwestionariusz wypełniany jest przez samych respondentów, z wywiadem swobodnym, przeprowadzanym bez ustalonej z góry listy pytań, z różnymi rodzajami obserwacji, ze sposobami polegającymi na wywoływaniu niestandardyzowanych, pisemnych wypowiedzi lub na wykorzystaniu już istniejących, utrwalonych źródeł.

Zastosowanie wywiadu kwestionariuszowego jest przy tym niemal uniwersalne. Bada się za jego pomocą mieszkańców krajów o różnych kulturach i ustrojach społecznych, przedstawiciele różnych grup i warstw. Jako technika jedyna lub podstawowa,

co zdarza się najczęściej, równorzędna z innymi lub pomocnicza występuje w badaniach różnego typu: sondażowych z panelowymi włącznie, w monograficznych badaniach różnych zbiorowości, w tym i społeczności lokalnych, oraz instytucji, w badaniach małych grup naturalnych i utworzonych specjalnie w celach poznawczych, w badaniach eksperymentalnych. Wywiad kwestionariuszowy służy poznaniu zarówno zachowań, jak i przeżyć psychicznych z opiniami włącznie, a także zjawisk stanowiących nieraz bardzo złożone i różnorodne kompleksy jednych i drugich, jak ludzkie postawy, normy postępowania, zwyczaje itp. Bez przesady można powiedzieć, że większość danych, wykorzystywanych obecnie w socjologii, zwłaszcza danych odnoszących się do zjawisk w społeczeństwach wysoce cywilizowanych, została zebrana za pomocą wywiadów kwestionariuszowych w badaniach organizowanych bądź przez samych socjologów, bądź przez przedstawicieli innych dyscyplin i praktyków, na przykład w spisach powszechnych.

Wywiad kwestionariuszowy zdobył dominującą pozycję najwcześniej w Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej już przed II wojną światową. Po tej wojnie uzyskał tę pozycję w Europie zachodniej, rozpowszechnił się także w badaniach w krajach tzw. trzeciego świata. Podstawową rolę w ostatnim piętnastoleciu pełni on również w krajach socjalistycznych, od czasu kiedy — jak w Polsce — reaktywowano w nich badania socjologiczne lub zaczęto je w ogóle prowadzić.

Rozpowszechnienie i rola wywiadu kwestionariuszowego wiąże się z różnymi okolicznościami. Jedną z nich stanowią przemiany metodologiczne współczesnej socjologii, w której dominują tendencje empirycystyczne i dążność do stosowania ilościowych ujęć. Posługując się tą techniką stosunkowo łatwo i we względnie krótkim czasie można uzyskać dużą ilość zestandaryzowanych informacji odnoszących się do różnych zjawisk, a wybranych dowolnie przez badacza. Umożliwia to zarówno przedstawienie ilościowego opisu różnych zbiorowości, jak i statystyczną analizę związków między zjawiskami, które liczy się i mierzy. Podstawową jednostką obliczeń, przynajmniej we wstępnej fazie

opracowania, jest na ogół odpowiedź jednego człowieka na jedno pytanie. W badaniach prowadzonych za pomocą wywiadu kwestionariuszowego osoby, od których uzyskuje się dane, lub zjawiska, których one dotyczą, mogą ponadto stanowić statystyczną próbkę szerszej, nieraz bardzo dużej określonej zbiorowości. Stwarza to możliwość rozszerzenia na tę zbiorowość wniosków sformułowanych na podstawie mniej kosztownych badań z mniej liczną próbką.

Te cechy wywiadu kwestionariuszowego powodują, że stanowi on najbardziej odpowiednią technikę zdobywania danych zwłaszcza w tych empirycznych studiach, w których dąży się do uzasadnienia wniosków na drodze statystycznej. Dążenie to charakterystyczne jest dla większości badań o celach praktycznych, choćby z tego względu, że wnioski ilościowe i uzasadnione statystycznie są niewątpliwie łatwiejsze do wykorzystania przy podejmowaniu decyzji, które mają przynieść określone, wymierne rezultaty<sup>1</sup>. Dominuje ono także obecnie w badaniach o celach poznawczych, zwłaszcza w tych, które związane są z teoretyczną orientacją scjentyzmu czy współczesnego metodologicznego naturalizmu. Zgodnie z tą orientacją kwantyfikacja społecznych zjawisk, ich liczenie i mierzenie stanowi bowiem jeden z koniecznych warunków uzyskania przez socjologię rangi prawdziwej nauki<sup>2</sup>. Szerokie rozpowszechnienie wywiadu kwestionariuszowego było zarówno rezultatem rozpowszechnienia tej orientacji, jak i jednym z czynników jej rozwoju.

<sup>1</sup> Dominacja wywiadu kwestionariuszowego w studiach o celach praktycznych wiąże się także z tym, że badania prowadzone za pomocą tej techniki można stosunkowo dokładnie zaplanować, z góry określić wysokość koniecznych funduszy, rodzaj wniosków i ich zakres — w przeciwieństwie na przykład do badań wykorzystujących dokumenty osobiste zebrane na konkursach. Okoliczność powyższa ułatwia włączenie badań sondażowych (bo o nie głównie tu chodzi) w ramy działalności współczesnych instytucji i organizacji, która podlega sztywnym przepisom, m. in. budżetowym. Instytucje te i organizacje są głównymi użytkownikami badań społecznych o praktycznym znaczeniu i posiadają środki, aby je realizować.

<sup>2</sup> Najbardziej zwarte i autorytatywne przedstawienie założeń i dążeń współczesnego metodologicznego naturalizmu — czy scjentyzmu — w socjo-

### Problem wiarygodności informacji uzyskiwanych w wywiadach kwestionariuszowych

W związku z dużą rolą wywiadu kwestionariuszowego we współczesnych badaniach socjologicznych pozostaje fakt, iż tej technice poświęca się wiele uwagi w podręcznikach metod i technik badań, a także w refleksji metodologicznej. Nie brak podręczników, które koncentrują się na tej właśnie technice<sup>3</sup>. Istnieją również osobne podręczniki poświęcone wywiadowi, w znacznej mierze wywiadowi kwestionariuszowemu<sup>4</sup>. Wywiad kwestionariuszowy stanowi ponadto stosunkowo często zarówno przedmiot badań empiryczno-metodologicznych<sup>5</sup>, jak i refleksji o bardziej teoretycznym charakterze<sup>6</sup>. Refleksja ta dotyczy wywiadu kwestionariuszowego nie tylko wtedy, gdy wymienia się go *explicite*. Bardzo często do niego właśnie — lub do materiałów zebranych za jego pomocą — odnoszą się rozważania poświęcone ogólniejszym metodologicznym problemom zdobywania danych i dochodzenia do wniosków w badaniach socjologicznych. Przykład stanowią tu mogą zwłaszcza prace poświęcone wskaźnikom, obficie reprezentowane i w polskiej literaturze<sup>7</sup>.

logii znajdujemy w artykule G. Lundberga *The Natural Science Trend in Sociology*, „American Journal of Sociology”, November 1955. Do tego nurtu zalicza się również socjologów, którzy włożyli największy wkład w opracowanie metod i technik badań sondażowych (*surveys*), m. in. P. F. Lazarsfelda.

<sup>3</sup> Por. np. Th. C. McCormick, R. C. Francis, *Methods in the Behavioral Sciences*, Nowy Jork 1958.

<sup>4</sup> Por. m. in. R. L. Kahn, Ch. F. Cannel, *The Dynamics of Interviewing. Theory, Techniques and Cases*, Nowy Jork 1957; S. A. Richardson, B. S. Dohrenwend, D. Klein, *Interviewing. Its Forms and Functions*, Nowy Jork—Londyn 1965.

<sup>5</sup> Por. zwłaszcza H. H. Hyman i in., *Interviewing in Social Research*, Chicago 1954, a także studia poświęcone wywiadowi w niniejszym i poprzednich tomach *Analiz i prób technik badawczych w socjologii*.

<sup>6</sup> Por. m. in. A. Cicourel, *Method and Measurement in Sociology*, Nowy Jork 1964.

<sup>7</sup> Por. zwłaszcza S. Nowak, *Studia z metodologii nauk społecznych*,

W rezultacie wywiad jest techniką zdobywania informacji niewątpliwie najlepiej opracowaną w porównaniu z innymi technikami używanymi w badaniach socjologicznych. Nie znaczy to jednak, że stopień tego opracowania jest wystarczający. Gdyby tak było, wówczas badacz mógłby mieć pełne zaufanie do danych otrzymywanych na tej drodze, a w każdym razie wiedziałby, w jakiej mierze może polegać na zebranych informacjach. Tak jednak, jak wiadomo, nie jest. Wiarygodność danych, które uzyskuje się za pomocą wywiadu kwestionariuszowego, budzi niejednokrotnie poważne zastrzeżenia.

W celu wyjaśnienia sprawy warto w związku z tym stwierdzeniem podać parę przykładów. W jednej z swoich prac Cannel i Kahn przedstawiają tabelę, w której odpowiedzi respondentów dotyczące ich pobytu w szpitalu zestawiano z danymi zawartymi w wiarygodnych dokumentach szpitalnych. Ilość osób w tym zestawieniu, które nie podały w wywiadach, że przebywały w szpitalu w ciągu ostatniego roku, choć faktycznie w nim były, wynosi w niektórych podgrupach kilkadziesiąt procent — maksymalnie 56%<sup>8</sup>. Dzięki wywiadowi kwestionariuszowemu uzyskano więc dane w znacznym odsetku fałszywe.

Analiza Cannela i Kahna dotyczy danych uzyskanych w masowych badaniach w Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej. W innych, polskich badaniach ilość respondentów — którzy oświadczyli osobie dobrze sobie znanej, iż w poprzednio przeprowadzonym, „normalnym” wywiadzie kwestionariuszowym byli nieszczerzy przy formułowaniu swoich opinii w niektórych sprawach lub że nie mogą ocenić swoich wypowiedzi w tym wywiadzie z punktu widzenia ich szczerości, gdyż nie posiadali poglą-

Warszawa 1965 (osobny rozdział); T. Pawłowski, *Wskaźniki w naukach społecznych*, „Przegląd Socjologiczny”, 1963, t. 27, nr 2 i inne.

<sup>8</sup> Ch. F. Cannel, R. L. Kahn, *Interviewing*, [w:] *The Handbook of Social Psychology*, t. II, red. G. Lindzey i E. Aronson, Addison—Wesley 1963, s. 548—549. Odsetek błędnych odpowiedzi był tym większy, im pobyt w szpitalu krótszy, im okres czasu między zwolnieniem ze szpitala a wywiadem dłuższy i im większe było zagrożenie życia spowodowane chorobą. W grupach, w których liczba błędnych odpowiedzi była najmniejsza, wynosiła ona 3%.

du w danej sprawie i odpowiadali na chybił trafił — sięga 35%, przy niewielkiej zresztą liczbie badanych (40 osób). Pytania, które zadawano respondentom w wywiadzie kwestionariuszowym, zaczerpnięte zostały z kwestionariuszy używanych w innych polskich badaniach<sup>9</sup>.

Na podstawie przytoczonych przykładów nie należy oczywiście wyciągać wniosku, iż badania prowadzone za pomocą wywiadu kwestionariuszowego przynoszą zawsze rezultaty błędne lub co najmniej wątpliwe. Słuszny jest jednak, jak się wydaje, wniosek, iż pewne z tych rezultatów, w tym także niewątpliwie i te, które poddaje się pracochłonnej i skomplikowanej statystycznej analizie i z których wyciąga się daleko idące wnioski, nie zasługują na zaufanie. Problem polega przy tym także i na tym, iż badacz zazwyczaj nie wie, które z zebranych informacji są wiarygodne, a które nie, lub jaki stopień wiarygodności można im przyznać. Czasami, jeśli odznacza się krytycyzmem, zadaje sobie te pytania, jednak rzadko umie na nie udzielić odpowiedzi, zwłaszcza dostatecznie uzasadnionych.

Dzieje się tak nawet wtedy, gdy — co zdarza się jeszcze dość rzadko — robione są specjalne analizy weryfikacyjne, jak na przykład w badaniach nad profesorami nauk społecznych w amerykańskich szkołach wyższych, przeprowadzonych w połowie lat pięćdziesiątych pod kierunkiem P. F. Lazarsfelda. D. Riesman, autor studium powstałego w wyniku takiej analizy, określa proporcję wywiadów, które zawierają poważne błędy, (na 6 do 7%). Mimo że omawiana analiza stanowiła odrębne, poważne badanie, swoje oszacowanie traktuje on jako domysł<sup>10</sup>. Domysł ten oparty jest faktycznie na intuicjach i ogólnych wrażeniach badacza-

<sup>9</sup> K. M. Słomczyński, *Wpływ oficjalnej i prywatnej sytuacji wywiadu na wypowiedzi respondentów w środowisku inteligencji*, [w:] *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*, t. I, red. Z. Gostkowski, Wrocław—Warszawa—Kraków 1966, s. 207—210.

<sup>10</sup> D. Riesman, *Some Observations on the Interviewing in the Teacher Apprehension Study*, [w:] P. F. Lazarsfeld, W. Thielens Jr., *The Academic Mind. Social Scientists in a Time of Crisis*, Glencoe 1958, s. 271.

-metodologa, a nie na obliczeniach wykorzystujących odpowiednie dane i określone teoretyczne założenia.

Z posługiwaniem się wywiadem kwestionariuszowym wiąże się więc poważny problem wiarygodności zdobytych danych. Jest to problem dotychczas nie rozwiązany w zadowalającym stopniu przez badaczy i metodologów, mimo znacznej ilości prac i rozważań poświęconych tej technice. Brak jest operatywnych sposobów, które pozwoliłyby na oszacowanie stopnia wiarygodności uzyskanych informacji, analogicznych na przykład do statystycznych technik umożliwiających ocenę stopnia reprezentatywności próby.

W związku z tą sytuacją pozostaje charakter dyrektyw badawczych odnoszących się do wywiadu kwestionariuszowego, a więc formułowania w nim pytań, zachowania ankietów, zapisu odpowiedzi itp., przedstawianych w podręcznikach metodyki badań. Są one liczne i rozbudowane. W przeważającej mierze są to dyrektywy oparte na warsztatowych doświadczeniach i zdrowym rozsądku, a nie na systematycznych badaniach i sprawdzonej teorii czy teoriach. Stąd też zalecają one raczej określone sposoby postępowania jako lepsze od innych, nie formułują zaś zasad, których badacz powinien przestrzegać z obawy przed narażaniem się na popełnienie błędów dyskredytujących badanie, a których respektowanie w całości gwarantuje wartość wyników. Z tym niewątpliwie między innymi wiąże się fakt, iż tak często nie są one przestrzegane. Nieokreślone jest bowiem ryzyko popełnienia błędu związane z ich odrzuceniem czy stosowaniem w niepełnym zakresie.

Trzeba jeszcze dodać, że omawiane dyrektywy, nie zawsze zresztą zgodne w różnych ujęciach, sformułowane zostały w oparciu o doświadczenia warsztatowe w krajach zachodnich, głównie w Stanach Zjednoczonych, i mogą być nieodpowiednie w badaniach prowadzonych w krajach o odmiennym ustroju czy kulturze<sup>11</sup>. Ułatwia to badaczowi podjęcie decyzji o prowadzeniu ba-

<sup>11</sup> Por. w tej sprawie zwłaszcza Z. Gostkowski, *O założeniach i potrzebie empirycznych badań nad technikami i procedurami badawczymi w socjologii*, [w:] *Analizy i próby...*, t. I, 1966, s. 19—41.

dań niezgodnie z tymi dyrektywami, do czego skłania go zresztą głównie presja osiągnięcia w krótkim czasie wyników, mająca swoje różnorodne źródła, związane nieraz ze specyficznymi dla danego kraju, ustroju czy kultury warunkami prowadzenia badań.

Istnieje więc wyraźna dysproporcja między stopniem zawodności wywiadu kwestionariuszowego jako techniki zdobywania danych a jego rozpowszechnianiem i rolą w badaniach socjologicznych. Z tą dysproporcją wiąże się próba przedstawiona w niniejszym szkicu, w którym podobnie jak w innych pracach<sup>12</sup> poszukuje się dróg prowadzących do jej zmniejszenia.

Szkic dzieli się na trzy części. Do pierwszej, obok rozważań już przedstawionych — należy jeszcze krótka charakterystyka porównawcza wywiadu kwestionariuszowego i innych technik opartych na procesie wzajemnego komunikowania. Następna część poświęcona jest opisowi i analizie procesu wzajemnego komunikowania w jednej sprawie w wywiadzie i w związku z nim. Część trzecia przedstawia ten proces na tle całego wywiadu i badań, zawiera także fragment poświęcony zjawiskom psychicznym występującym u respondentów, w których rezultacie pojawia się odpowiedź, a więc kluczowe ogniwo każdego procesu komunikowania się w jednej sprawie. Zjawiska te rozpatrywane są w powiązaniu z całością wywiadu.

Szkic posiada w zasadzie charakter analityczno-opisowy. Przy

<sup>12</sup> W literaturze polskiej por. wymieniony w przyp. 11 artykuł Z. Gostkowskiego i prace, które do niego nawiązują, oraz prace poświęcone metodologii badań społecznych, a zwłaszcza S. Nowaka, J. Giedymina, E. Mokrzyckiego, S. Ossowskiego, T. Pawłowskiego, wymienione [w:] K. Lutyńska, *Metody i techniki badań socjologicznych. Bibliografia prac opublikowanych w Polsce i tłumaczeń autorów polskich za granicą w latach 1945—1968*, [w:] *Analizy i próby...*, t. III, 1970. Por. także T. Pawłowski, *Metodologiczne zagadnienia humanistyki*, Warszawa 1969, i R. Stanisławski, *Odpowiedź na pytania autoidentyfikacyjne jako wskaźniki postaw wobec religii*. Praca doktorska obroniona na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego w 1969 r. Warto tu zauważyć, że prace polskie z omawianego zakresu w porównaniu z literaturą zagraniczną wyróżniają się niejednokrotnie oryginalnością ujęcia i wysokim stopniem teoretycznej samowiedzy. W niniejszym szkicu wykorzystano wiele pomysłów zawartych w tych pracach.

jego opracowywaniu zaszła potrzeba wprowadzenia kilku nowych pojęć oraz ustosunkowania się do innych propozycji w tym zakresie. Świadomym zamiarem, zrealizowanym w miarę możliwości w szkicu, jest uwzględnienie refleksji nad wywiadem i zbliżonymi zagadnieniami, występującej w innych naukach niż socjologia. W zamierzeniach autora przedstawiony szkic zawiera materiał do dalszych, nie objętych nim rozważań, poświęconych modelowi wywiadu kwestionariuszowego. Główne kierunki tych rozważań przedstawione są w „Uwagach końcowych” niniejszej rozprawy.

#### Wywiad kwestionariuszowy a inne techniki oparte na wzajemnym komunikowaniu

W podręcznikach metodyki badań i pracach metodologicznych sformułowano wiele określeń wywiadu kwestionariuszowego. Zwracają one uwagę na różne jego charakterystyczne cechy. Wychoząc z założenia, że celem wywiadu kwestionariuszowego jako techniki badawczej jest otrzymanie przez badacza informacji, to jest zmniejszenie jego niepewności w ustalonym zakresie, nasze rozważania rozpoczniemy od określenia procesu, dzięki któremu badacz uzyskuje te informacje. Jest to proces wzajemnego komunikowania, proces wymiany przekazów ustnych bądź pisemnych między badaczem a innymi osobami. Wśród tych osób najważniejsza rola przypada respondentowi, którego celowo wywołane wypowiedzi stanowią podstawowe źródło informacji. Badacz komunikuje się z respondentem z reguły za pośrednictwem innych osób, członków ekipy badawczej, w tym i ankieterów.

Z socjologicznego punktu widzenia proces komunikowania się w samym wywiadzie stanowi postać procesu wzajemnego oddziaływania, czyli interakcji, i zakłada odmiennosc ról poszczególnych jego uczestników. Postać — i zarazem fragment, ponieważ interakcja między uczestnikami procesu wzajemnego komunikowania nie sprowadza się tylko do wymiany przekazów. Jest to jednak fragment interakcji najbardziej istotny. Uwidocznia się to w nazwach uczestników interakcji, takich jak wspomniane wyżej nazwy „ankieter” i „respondent”, które oznaczają:

pierwsza — osobę zadającą pytania, i druga — osobę udzielającą odpowiedzi, a więc ludzi wymieniających przekazy.

Wzajemne komunikowanie jako proces, w którego rezultacie uzyskuje się informacje, nie występuje w technikach obserwacji właściwej<sup>13</sup>. Ustne lub pisemne wypowiedzi osób spoza badawczego zespołu stanowią jednak źródło informacji nie tylko w wywiadzie kwestionariuszowym, lecz i w innych technikach: w różnych rodzajach ankiet, w różnorodnych technikach, polegających na zdobywaniu niestandardizowanych wypowiedzi, np. za pomocą konkursu na pamiętnik, w technikach wywiadu wolnego (swobodnego). Techniki te oparte są więc na procesie wzajemnego komunikowania badacza z innymi osobami. W przeciwstawieniu do nich wywiad kwestionariuszowy odznacza się jednak wieloma odrębnymi cechami. Najważniejsze różnice można ująć w następujących punktach:

1. Komunikowanie się w wywiadzie kwestionariuszowym jest ustne, nie dokonuje się za pośrednictwem pisma, jak w technikach ankietowych lub przy zdobywaniu celowo wywołanych, pisemnych niestandardizowanych wypowiedzi. Stąd wywiad w ogóle — także i wywiad swobodny — charakteryzowany bywa jako rozmowa.

2. W wywiadzie kwestionariuszowym zapisu wypowiedzi respondenta dokonuje członek ekipy badawczej: ankieter. Zapis stanowi pierwotny materiał, którego źródłem jest wypowiedź. Materiał jest więc przygotowany przez członka zwykle dość licznego zespołu, a nie respondenta, jak w ankiecie lub przy zdobywa-

<sup>13</sup> Techniki obserwacyjne mogą obejmować także celowe wywoływanie wypowiedzi badanych, skierowane jednak nie do badacza — gdyż wówczas dane zdobywa on dzięki wzajemnemu komunikowaniu — lecz do innych obserwowanych osób. Omawiając stosunek obserwacji do procesu komunikowania trzeba także zwrócić uwagę na to, że odbieranie wszelkich przekazów zakłada ich postrzeganie. Techniki oparte na procesie komunikowania się badacza z innymi osobami nie stają się jednak wskutek tego technikami obserwacyjnymi, gdyż obserwacja stanowi tutaj fragment procesów o innym charakterze. Por. J. Lutyński, *Ankieta i jej rodzaje na tle podziału technik otrzymywania materiałów*, [w:] *Analizy i próby...*, t. II, 1968, s. 15—22.

niu niestandardizowanych wypowiedzi pisemnych, i nie przez samego badacza, jak to się często dzieje w wywiadzie swobodnym.

3. Ponieważ wzajemne ustne komunikowanie w wywiadzie kwestionariuszowym występuje z reguły podczas naocznego kontaktu ankietera z respondentem, możliwe jest w tym wywiadzie dokonywanie obserwacji. Spośród innych technik, opartych na wzajemnym komunikowaniu, obserwacja pełni jeszcze większą rolę w wywiadzie wolnym. W innych technikach opartych na komunikowaniu się pośrednim (za pośrednictwem pisma) jest nie do zastosowania lub też ma bardzo ograniczony zakres, jak np. w ankiecie audytoryjnej.

4. Dzięki naocznemu kontaktowi oddziaływanie w wywiadzie kwestionariuszowym, podobnie zresztą jak i w wywiadzie wolnym, nie ogranicza się tylko do wywoływania wypowiedzi respondenta oraz odbierania tych przekazów. Jest ono bogate w swojej treści, a jego inne składniki, a także otoczenie, w którym się ono odbywa, mogą oddziaływać na proces wzajemnego komunikowania i, w konsekwencji, na proces zdobywania informacji. Oddziaływanie to jest uboższe w technikach opartych na pośrednim komunikowaniu, w niektórych spośród nich sprowadza się wyłącznie do wymiany pisemnych przekazów.

5. W przeciwstawieniu do wywiadu swobodnego wypowiedzi w wywiadzie kwestionariuszowym wywołuje się według jednego wzoru, identycznego dla wszystkich respondentów lub przynajmniej dla ich poszczególnych kategorii. Wzór ten stanowi lista pytań w kwestionariuszu wywiadu. Pytania te nie są więc zindywidualizowane, jak w wywiadzie wolnym. Według gotowych wzorów dokonuje się także zapisu wszystkich, większości, a przynajmniej znacznej części wypowiedzi respondenta, a zawsze ich klasyfikacji, z czym rzadko spotykamy się w wywiadzie wolnym<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Richardson, Dohrenwend i Klein, *op. cit.*, s. 45—53, wyróżniają typ wywiadu, w którym pytania mogą być zindywidualizowane i nie są zadawane według gotowej listy, lecz w którym przeprowadzający wywiad posługuje się listą jednakowych informacji, uzyskiwanych od każdego respondenta. Pytania, a także ich kolejność dostosowywane są do rozmówców zależnie od okoliczności, natomiast otrzymane odpowiedzi

Wywiad kwestionariuszowy jako technikę otrzymywania informacji odróżnia więc od innych technik, opartych na procesie wzajemnego komunikowania, wiele ważnych cech. Cechy te są zresztą różne przy każdym niemal zestawieniu wywiadu z każdą inną techniką. Obok nich wywiad ten z innymi technikami nieobserwacyjnymi łączy i podobieństwa. Są one najbardziej wyraźne w wypadku zestawienia wywiadu kwestionariuszowego z wywiadem wolnym i z ankietą.

Z różnego rodzaju technikami ankietowymi wywiad kwestionariuszowy łączy jeszcze jedno, obok już wymienionych, istotne podobieństwo. Należą one do technik, których zastosowanie ma przynieść badaczowi ujednolicone informacje odnoszące się do określonych z góry jednostek badania. Ta cecha wywiadu kwestionariuszowego i ankiety pozostaje w związku z wspomnianym już faktem, że ważną rolę w tych technikach pełni lista pytań w formularzu, tj. kwestionariusz, oraz jednolity wzór klasyfikacji wypowiedzi respondentów. Dzięki temu wywiad kwestionariuszowy często bywa utożsamiany z ankietą w języku potocznym, w prasie, a nawet niejednokrotnie w pracach metodologicznych, co zresztą nie wydaje się słuszne. Między innymi odmienny jest w tych dwóch technikach sam proces komunikowania, a zwłaszcza charakter przekazów, oraz rodzaj uczestniczących osób. Z tej racji celowa wydaje się odrębna metodologiczna analiza tych technik.

klasyfikuje się i opracowuje ilościowo. Ten typ wywiadu, rzadko zresztą stosowany, można uznać bądź za typ pośredni między wywiadem kwestionariuszowym i swobodnym, bądź zaliczyć go do jednego z nich. Biorąc pod uwagę, że czynności przeprowadzającego wywiad są w tym typie wywiadu w małym stopniu zestandaryzowane, co wiąże się z brakiem listy pytań, należy raczej zaliczyć go do wywiadu swobodnego, niestandaryzowanego, jako odrębny jego rodzaj. W literaturze polskiej inne ujęcie stosunku ankiety, wywiadu kwestionariuszowego i swobodnego przedstawia S. Nowak, *Uwagi wstępne do zagadnień wywiadów i kwestionariuszy*, [w:] *Metody badań socjologicznych. Wybór tekstów*, red. S. Nowak, Warszawa 1965, s. 66—68. Por. polemikę z tym stanowiskiem [w:] Lutyński, *op. cit.*, s. 40—42.

### Proces wzajemnego komunikowania w zakresie jednej sprawy w związku z wywiadem kwestionariuszowym

Analiza pytania w kwestionariuszu

Pytanie jako żądanie odpowiedzi określonego rodzaju

Wywiad kwestionariuszowy z jednym respondentem trwa zwykle kilkadziesiąt minut. W czasie wywiadu ankieter kieruje do respondenta i odbiera od niego wiele przekazów. Zadaje mu wiele pytań i otrzymuje wiele odpowiedzi, które są źródłem wielu informacji. Proces wzajemnego komunikowania jest więc względnie długi i składa się z wielu mniejszych fragmentów. Do celów analizy trzeba wyodrębnić te fragmenty i uczynić je przedmiotem szczegółowego opisu. Stąd też w dalszych rozważaniach zajmujemy się najpierw jednym fragmentem procesu wzajemnego komunikowania. Stanowi go wymiana przekazów z udziałem jednego respondenta, prowadząca zwykle do uzyskania jednej informacji, a więc w zasadzie wymiana zapoczątkowana przez jedno pytanie w kwestionariuszu.

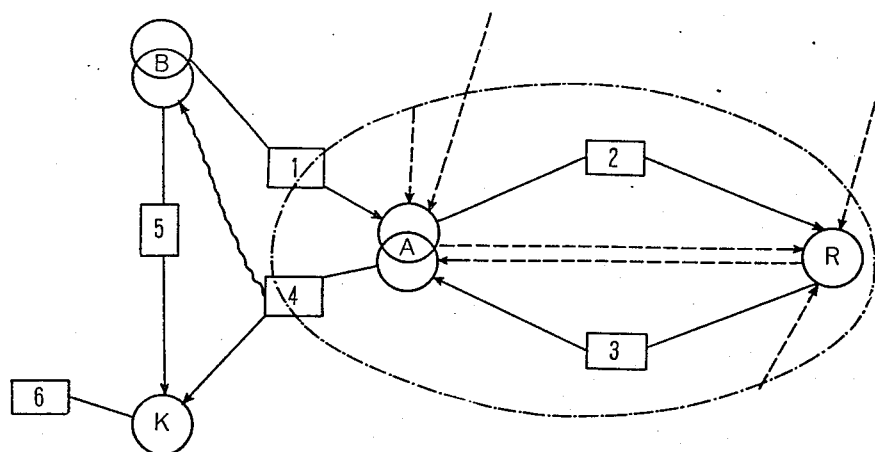
Ze względu na cele naszej analizy trzeba wprowadzić jeszcze jedno uściślenie. Analiza zmierza do oceny wartości uzyskanych informacji. Ostatecznym i podstawowym ich źródłem są odpowiedzi respondentów. Ale wymiana przekazów, których efektem jest jedna informacja, nie kończy się na otrzymaniu odpowiedzi respondenta ani na jej zapisie. Zapisy odpowiedzi poddane są następnie wstępnemu i właściwemu opracowaniu, polegającemu również na wymianie przekazów. Opracowanie to dokonywane jest już poza wywiadem. W konsekwencji interesujący nas tutaj fragment procesu komunikowania nie zamyka się w granicach wywiadu kwestionariuszowego. Jest procesem zachodzącym nie tylko w wywiadzie, lecz i w związku z nim.

Wymianę przekazów w związku z wywiadem z jednym respondentem prowadzącą do uzyskania jednej informacji nazywać bę-

dziemy procesem komunikowania się — lub wzajemnego komunikowania — w jednej sprawie. Komunikowanie w zakresie jakiejś sprawy w związku z wywiadem obejmuje także wzajemne komunikowanie w samym wywiadzie, któremu zresztą poświęcimy większość rozważań.

Opis wzajemnego komunikowania w zakresie jednej sprawy koncentrować się będzie na kilku kwestiach. Interesować nas będą przede wszystkim same przekazy w kolejności ich pojawiania się, osoby, które są ich nadawcami i odbiorcami, oraz czynności badawcze związane z tymi przekazami. Szczególną uwagę zwrócimy na charakterystykę przekazów i ich stosunek do siebie. Opis oparty jest na znajomości faktycznie przeprowadzanych badań, z którymi autor miał kontakt. Wykorzystane w nim będą także jako materiał dyrektywy badawcze, formułowane w podręcznikach metod i technik badań. Jak już wspominaliśmy, przedstawienie takiego opisu wymaga posługiwania się określonym aparatem pojęciowym, którego wprowadzenie nie jest możliwe bez wstępnych rozważań, a także ustosunkowania się do poglądów innych autorów.

SCHEMAT PROCESU WZAJEMNEGO KOMUNIKOWANIA  
W ZWIĄZKU Z WYWIADEM KWESTIONARIUSZOWYM<sup>a</sup>



a Objaśnienia do schematu podano w tekście.

Przedstawienie procesu wzajemnego komunikowania w związku z wywiadem ułatwia schemat tego procesu, oparty częściowo na schemacie rozmowy W. Schramma<sup>15</sup>.

Schemat składa się z oznaczeń osób i przekazów. Osoby symbolizowane są przez kółka, przy czym podwójne kółko wskazuje, że w procesie komunikowania, do którego odnosi się schemat, dana osoba bierze udział co najmniej dwukrotnie. Prostokąty reprezentują przekazy. Nałożone są one na linie ciągle ze strzałkami. Strzałki i linie wskazują, kto jest nadawcą i odbiorcą przekazu. Inne oznaczenia wyjaśnione zostaną później.

Proces wzajemnego komunikowania w zakresie jednej sprawy, zachodzący w związku z wywiadem kwestionariuszowym, rozpoczyna badacz (B), a więc osoba, która przygotowuje kwestionariusz i instrukcję, zleca przeprowadzenie wywiadów i następnie kieruje opracowaniem wyników. Dla przejrzystości przyjmujemy, że jest to tylko jedna osoba i że nie pełni ona ról innych członków badawczego zespołu uwzględnionych w schemacie<sup>16</sup>.

Badacz przekazuje ankieterowi (A) kwestionariusz zawierający pisemny tekst pytania oraz dyrektywę zadania go określonym respondentom, z których jeden, oznaczony literą R, uwzględniony jest w schemacie. Obok pytania w kwestionariuszu znajduje się miejsce na zapis odpowiedzi lub gotowe warianty tego zapisu. W skład przekazu oznaczonego cyfrą 1 wchodzić mogą ponadto wskazówki dotyczące celu pytania, sposobu jego zadania, kryteriów uznania odpowiedzi (reakcji) respondenta za definitywną, ewentualnych dodatkowych wyjaśnień i pytań oraz z reguły sposobu zapisu odpowiedzi. Dyrektywy te będą omawiane kolejno przy rozważaniu czynności, których dotyczą. Przekaz 1 składa się więc zawsze z dwóch części: pytania i wskazówek dotyczących

<sup>15</sup> W. Schramm, *How Communication Works*, [w:] *The Process and Effects of Mass Communication*, red. W. Schramm, Glencoe 1955, s. 10.

<sup>16</sup> Jest to uproszczenie, ponieważ badacz, zwłaszcza w bardziej rozbudowanych badaniach, zleca innym pracownikom wykonanie czynności, których wykonywanie przypisaliśmy tylko jemu. Niekiedy także spełnia czynności przewidziane w schemacie dla innych członków zespołu. To ostatnie zdarza się zresztą rzadziej i dotyczy tylko niewielkich badań.



tego pytania, często zresztą w łączności z innymi. Wskazówki te zawsze mają na celu takie ukierunkowanie procesu wzajemnego komunikowania w różnych jego ogniwach, aby przebieg jego był prawidłowy.

Omawiany przekaz stanowi zawsze część obszerniejszego komunikatu obejmującego całą listę pytań oraz instrukcję, tj. całość wskazówek i objaśnień podanych bądź w kwestionariuszu, bądź osobno<sup>17</sup>. Wskazówki i objaśnienia odnoszą się do poszczególnych pytań, do grup pytań lub całego wywiadu. Instrukcja w części, lub nawet w całości, bywa niekiedy przekazywana ustnie, w przeciwstawieniu do listy pytań, która jest zawsze pisemna.

Zasadniczą część przekazu 1 stanowi pytanie i dlatego trzeba mu poświęcić więcej uwagi. W olbrzymiej większości wypadków jest to jedno zdanie pytajne, tj. zakończone znakiem zapytania. Niekiedy pytanie w kwestionariuszu obejmuje kilka zdań pytajnych, w skład jego mogą także wchodzić lub nawet stanowić je zdania innego rodzaju, a więc zdania oznajmujące bądź zakończone wykrzyknikiem. Gdy pytanie kwestionariuszowe nie jest jednym zdaniem pytajnym, można je przedstawić w formie takiego zdania, często bardzo długiego i niezręcznie sformułowanego, a więc i trudno zrozumiałego. Pytanie w kwestionariuszu można więc uważać za równoważnik zdania pytajnego nawet wtedy, gdy nim nie jest.

Posługiwanie się w większości wypadków zdaniami pytajnymi uzasadnia fakt, że właśnie zdania tego rodzaju pobudzają szczególnie silnie do wypowiedzi<sup>18</sup>. Nie są one jednak bynajmniej jedynymi zdaniami, które wywołują reakcje słowne ze strony od-

<sup>17</sup> Przez kwestionariusz rozumie się najczęściej drukowaną (odbitą na powielaczu itp.) listę pytań wraz z niektórymi wskazówkami skierowanymi do ankietera. Instrukcją nazywa się zwykle osobny tekst (powielony, odbity na maszynie itp.) dostępny ankieterom i zawierający pozostałe wskazówki, które odnoszą się bądź do poszczególnych pytań, bądź do ich grup lub całego wywiadu. Tutaj przez instrukcję rozumiemy całość dyrektyw i objaśnień skierowanych do ankietera, niezależnie od tego, czy i gdzie zostały napisane.

<sup>18</sup> Por. D. E. Berlyne, *Struktura i kierunek myślenia*, Warszawa 1969, s. 352.

biorców. Szczególna rola zdań pytajnych w wywiadzie wiąże się z ich rolą w rozwoju osobniczym, w nauczaniu i w ogóle w życiu, przynajmniej w społeczeństwach wysoce cywilizowanych i w językach używanych w tych społeczeństwach.

Najczęstsze w kwestionariuszach są takie zdania pytajne i równoważniki tych zdań, na które właściwe odpowiedzi (właściwe ze względu na treść pytania) są zdaniami w sensie logicznym, a więc są bądź prawdziwe, bądź fałszywe lub dają się łatwo sprowadzić do takich zdań. Pytaniami tego rodzaju zajmuje się, jak wiadomo, logiczna teoria pytań<sup>19</sup>. W wielu pytaniach tego rodzaju wartościowe dla badacza, a więc i pożądane przez niego, są tylko odpowiedzi prawdziwe. Nasuwa się w związku z tym pogląd, że pytanie w kwestionariuszu jest zawsze skierowanym do respondenta za pośrednictwem ankietera żądaniem informacji, tj. żądaniem sformułowania wypowiedzi przenoszącej prawdziwą informację, którą posiada respondent i którą chce uzyskać od niego badacz, zmniejszając w ten sposób swoją niepewność co do stanu rzeczy opisanego w tej wypowiedzi. Tego rodzaju pogląd zawarty jest *implicite* w stanowisku R. L. Ackoffa, reprezentują go także inni metodolodowie<sup>20</sup>.

Taka koncepcja pytania w kwestionariuszach jest nęcąca ze względu na to, iż logiczna teoria pytań stanowi opracowaną, gotową teorię (ściślej biorąc takich teorii jest kilka), którą można by przejąć i wykorzystać bez zmian w refleksji nad socjologicznymi technikami otrzymywania danych, opartymi na procesie

<sup>19</sup> Por. zwłaszcza Pawłowski, *Metodologiczne zagadnienia...*, rozdz. III, „Teoria pytań i jej zastosowania”; J. Giedymin, *Problemy, założenia, rozstrzygnięcia. Studia nad logicznymi podstawami nauk społecznych*, Poznań 1964.

<sup>20</sup> Ackoff przeciwstawia kwestionariusz testom, w których badany nie opisuje faktów interesujących badacza, lecz formułuje wypowiedzi będące badanymi zachowaniami lub — częściej — substytutami tych zachowań, R. L. Ackoff, *The Design of Social Research*, Chicago 1953, s. 304, 324. Por. też: R. L. Ackoff, S. K. Gupta i J. S. Minas, *Decyzje optymalne w badaniach stosowanych*, Warszawa 1969, s. 263—264. Zgodnie z tym stanowiskiem znaczną część pytań w kwestionariuszach socjologicznych stanowiłyby pytania charakterystyczne dla testów.

wzajemnego komunikowania. Niestety, koncepcja ta nie jest słuszną, jeśli ma ona zdawać sprawę z tego, jakie pytania są rzeczywiście formułowane w socjologicznych kwestionariuszach, jakich oczekuje się na nie odpowiedzi i jaki z nich robi się użytek. Nie jest słuszną nawet wtedy, gdy przyjmiemy, że wypowiedź przenoszącą poszukiwaną przez badacza informację respondent mógł sformułować dopiero po zadaniu pytania, a przed tym mógł tej informacji nie znać, jak to się dzieje często zwłaszcza w wypadku pytań o opinie.

Wymieńmy rodzaje pytań, które umożliwiają przyjęcie przedstawionej wyżej koncepcji. W pewnych pytaniach, na które odpowiedzi właściwe są zdaniami prawdziwymi bądź fałszywymi, te ostatnie są dla badacza równie cenne, co odpowiedzi prawdziwe. Należą do nich pytania, przy których pomocy chce się ustalić stopień poinformowania respondenta w jakiejś sprawie, a więc zbliżone swoim charakterem do pytań egzaminacyjnych, oraz pytania o opinie, typu: „Społeczeństwo polskie dzieli się zazwyczaj na następujące klasy (tu wyliczenie). Do której z tych klas Pan należy?” Odpowiedzi na pytania tego rodzaju mogą być jawnie fałszywe, niemniej jednak są cenne dla badacza. Dość częste w kwestionariuszach są następnie pytania, na które odpowiedzi nie można ocenić z punktu widzenia prawdy i fałszu, lub też jest to praktycznie niemożliwe. Będą to pytania żądające sformułowania w zdaniu oznajmującym ocen właściwych, lub też domagające się odpowiedzi, które są zdaniami w trybie przypuszczającym, zwłaszcza gdy dotyczą sytuacji fikcyjnych (np. „Co kupiłby Pan przede wszystkim, gdyby wygrał Pan 100 000 zł w Toto-lotka?”

Można więc wymienić pytania, na które badacz bądź oczekuje także odpowiedzi nie będących zdaniami prawdziwymi, bądź też pożądane przez niego odpowiedzi nie podlegają ocenie z punktu widzenia prawdy i fałszu. Przykładów tych można podać więcej. Nietrudno również wskazać przykłady pytań, na które badacz oczekuje odpowiedzi nie będących odpowiedziami właściwymi w sensie logicznym. Te odpowiedzi najczęściej sprowadzają się do zanegowania założeń pytania, jak np. odpowiedź: „Nie mam

zdania”, w niektórych pytaniach o opinie<sup>21</sup>. Czasami jednak takie odpowiedzi nie stanowią negacji założeń pytania, lecz są reakcją słowną, wywołaną bezpośrednio przez skojarzenia, pobudzone z kolei przez pytanie. Przykład stanowić może pytanie typu: „Czy mógłby Pan powiedzieć coś o X?”, na które oczekuje się nie odpowiedzi właściwych: „Mógłbym” bądź „Nie mógłbym”, lecz jakiegokolwiek wypowiedzi o X. Jeszcze inny przykład stanowią pytania zalecane w podręcznikach, w rodzaju: „Czy ma Pan zamiar przeczytać *Ulissesa* Joyce’a?”, na które badacz chce otrzymać odpowiedź stwierdzającą lub ujawniającą, że respondent czytał tę książkę lub że jej nie czytał, nie zależy mu zaś na odpowiedzi właściwej<sup>22</sup>.

Pytanie w kwestionariuszu nie zawsze jest więc żądaniem informacji w podanym wyżej sensie. Ogólnie można o nim powiedzieć, że jest skierowanym do respondenta żądaniem wypowiedzi pewnego rodzaju, wyrażonym z reguły w formie prośby, przy czym rodzaj ten jest określony ze względu na treść w sposób mniej lub bardziej dokładny i jasny. To szerokie określenie wyklucza jednak pytania będące żądaniem jakiegokolwiek wypowie-

<sup>21</sup> T. Pawłowski odpowiedzi: „Nie wiem”, „Nie mam zdania”, na pytania o opinie interpretuje jako odpowiedzi właściwe na pytanie: „Czy masz urobione zdanie na temat X?”, które wraz z pytaniem rzeczywiście zadany (np. „Czy jesteś za czy przeciw pogładowi X?”) tworzy zbitkę dwóch pytań. To ostatnie pytanie, występujące rzeczywiście w kwestionariuszu, zastępowałoby obydwie żądania informacji. Interpretacja powyższa zakłada, że celem pytania o opinie jest ujawnienie wcześniej sformułowanego przekonania, co nie wydaje się w wielu wypadkach słuszną. Poza tym reakcja na jedno pytanie o opinie nie jest faktycznie równoważna reakcją na pytania które wymienia T. Pawłowski. Pytanie typu: „Czy jesteś za czy przeciw pogładowi X?”, sugeruje bowiem, że respondent posiada opinię o X lub może ją od razu sformułować. Natomiast pytanie: „Czy masz wyrobione zdanie na temat X?”, sugestią taką zawiera w daleko mniejszym stopniu. Zbitkę dwóch pytań, o którą chodzi T. Pawłowskiemu, tworzyłoby faktycznie pytanie: „Czy jest Pan za czy przeciw pogładowi X lub czy nie ma Pan zdania w tej sprawie?” Por. Pawłowski, *Metodologiczne zagadnienia...*, s. 118—119.

<sup>22</sup> Pytania tego rodzaju M. Grawitz nazywa pytaniami pośrednimi interpretowanymi wprost. Por. R. Pinto, M. Grawitz, *Méthodes des sciences sociales*, t. II, Paryż 1964, s. 654—655.

dzi (prośbą o jakąkolwiek wypowiedź) typu: „Co mógłbyś mi powiedzieć o czymśkolwiek?” Pytania takie nie występują w kwestionariuszach, chociaż występują w codziennych rozmowach, zresztą zwykle w odmiennej formie (np. „Powiedz mi coś o czymś”). Obejmują one natomiast faktycznie spotykane w kwestionariuszach pytania w rodzaju: „Co mógłby Pan powiedzieć o X?”, na które każda wypowiedź o X jest odpowiedzią właściwą.

Podane wyżej określenie wskazuje, że pytanie w kwestionariuszu charakteryzuje w jakiś sposób typ odpowiedzi, o które prosi się respondentów. Odpowiedź należąca do tego typu będzie odpowiedzią właściwą. Nie zawsze jest to jednak odpowiedź właściwa w sensie używanym w logice, ponieważ może ona nie być zdaniem w sensie logicznym. Zgodnie z tym, o czym wspominaliśmy przy wymienianiu różnych rodzajów pytań, tak rozumiane odpowiedzi właściwe nie zawsze należą do pożądanych przez badacza. Odpowiedzi pożądane stanowią te różne rodzaje reakcji respondentów na zadane pytanie, które badacz może wykorzystać przy rozwiązywaniu problemów badania. Spodziewa się ich więc w ogromnej większości wywiadów w całym badaniu. Przy formułowaniu pytań badacz musi się także liczyć z tym, że niektórych reakcji respondentów nie będzie można zaliczyć do pożądanych. Oczywiście spodziewa się jednak, że takich niepożądanych odpowiedzi, bezwartościowych ze względu na problem badań, będzie bardzo mało. W niektórych wypadkach wśród pożądanych należy jeszcze wprowadzić zróżnicowanie. Pewne z tych odpowiedzi mogą być bardziej, inne mniej pożądane przez badacza. Do sprawy tej jeszcze wrócimy później.

Wyrażenie: „Odpowiedź na pytanie w wywiadzie kwestionariuszowym”, należy więc rozumieć bardzo szeroko, jako reakcję na bodziec, który stanowi pytanie. Reakcja ta składa się z jednej bądź nawet kilku wypowiedzi, jest nią także milczenie. Ujmowana być może z różnych punktów widzenia — ze względu na jej stosunek do treści pytania lub ze względu na przydatność w rozwiązywaniu problemów badań. W pierwszym wypadku odróżnić należy odpowiedzi właściwe i niewłaściwe, w drugim — pożądane i niepożądane. Ten drugi podział jest oczywiście ważniejszy

ze względu na cel badań, przy czym cenne dla badacza, i to nie-raz cenne w różnym stopniu, są tylko odpowiedzi pożądane. W wywiadzie kwestionariuszowym chodzi więc badaczowi nie o wszelkie reakcje na pytanie, lecz o reakcje kwalifikowane.

Podział odpowiedzi na właściwe—niewłaściwe w podanym wyżej rozumieniu krzyżuje się więc z podziałem na odpowiedzi pożądane—niepożądane<sup>23</sup>. Jednak najczęściej odpowiedzi pożądane pokrywają się z właściwymi, i to nie tylko w przyjętym tutaj rozszerzającym rozumieniu, lecz i w sensie przyjętym w logice. Wówczas samo pytanie jest żądaniem sformułowania zdania prawdziwego, jedynie wartościowego dla badacza. W związku z tym tego rodzaju pytaniom należy poświęcić kilka słów, nie przedstawiając zresztą tutaj ich pełnej charakterystyki.

Czasami uważa się, że pytania tego rodzaju odnoszą się tylko do zjawisk ujmowanych ekstraspekcyjnie, do tzw. faktów zewnętrznych, w przeciwstawieniu do opinii lub przeżyć psychicznych respondentów. Odpowiedzi, w których formułuje się opinie lub mówi się o przeżyciach, zwłaszcza własnych, nie podlegają bowiem jakoby ocenie z punktu widzenia prawdy i fałszu. Mogą być ocenione tylko jako szczere bądź nieszczerze<sup>24</sup>.

To stanowisko nie wydaje się słuszne. Rzeczywiście w wielu pytaniach oczekuje się od respondentów odpowiedzi, które ujawniają ich opinie czy fakt występowania przeżyć psychicznych, a które nie są zdaniem w sensie logicznym, tj. prawdziwymi bądź fałszywymi. Należą do nich pytania typu: „Które z tych (wymienionych poprzednio) postaci historycznych były prawdziwymi bohaterami narodowymi?”, „Czy takie postępowanie było moralne, czy nie?” itp. Odpowiedzi na te pytania ujawniają z reguły opinie czy postawy respondentów, trudno jest je natomiast uznać za

<sup>23</sup> W związku z tym stwierdzeniem trzeba zauważyć, że zgodnie z przyjętym w tekście rozumieniem terminów odpowiedź może należeć do pożądanych, gdy nie jest wypowiedzią, której *explicite* żąda się w pytaniu, i, na odwrót, może należeć do niepożądanych, chociaż jest wypowiedzią rodzaju, o który chodzi w tekście pytania.

<sup>24</sup> To stanowisko formułowano u nas kilkakrotnie. W mniej jaskrawej postaci występuje ono u S. Nowaka [w:] *Studia z metodologii nauk społecznych*, Warszawa 1965, s. 299—301.

zdania prawdziwe lub fałszywe. Jednak w większości tzw. pytań o opinie czy dotyczących postaw żąda się odpowiedzi będących zdaniami w sensie logicznym. Należą do nich pytania typu: „Co Pan sądzi o X?”, „Jak ocenia X?” itp. Różnica między tymi dwoma rodzajami pytań przy niektórych sformułowaniach jest zresztą trudno uchwytana, niemniej jednak faktycznie występuje<sup>25</sup>. W związku z tym nie ma podstaw, aby odmawiać wszystkim odpowiedziom na pytania o opinie dotyczące postaw i przeżyć miarę zdań prawdziwych bądź fałszywych. Pytania żądające sformułowania odpowiedzi przenoszącej informacje mogą więc dotyczyć zarówno „faktów”, jak opinii, postaw czy przeżyć. Odpowiedzi na te pytania są poza tym twierdzeniami różnego typu. Mogą to być, używając terminologii Ackoffa<sup>26</sup>, twierdzenia predykacyjno-klasyfikacyjne, porównawcze i funkcyjne, jakościowe i ilościowe, szczegółowe i ogólne. Te ostatnie, nawiasem mówiąc, występują bardzo często i mylny jest pogląd, że odpowiedzi na pytania kwestionariuszowe dostarczają zawsze informacji o faktach jednostkowych, na których podstawie dopiero badacz formułuje uogólnienia.

Mylny jest także pogląd, iż odpowiedzi na pytania kwestionariuszowe tego rodzaju są zawsze sądami spostrzeżeniowymi lub introspekcyjnymi w tym sensie, że można je zweryfikować na podstawie kilku spostrzeżeń bądź introspekcyjnych doznań. Oczywiście w kwestionariuszach zdarzają się takie pytania i odpowiedzi, jak na przykład: „Czy był Pan wczoraj w kinie?” lub „Czy podoba się Panu zdjęcie na stronie tytułowej tego (pokazanego) numeru »Przekroju«?” Jednak w znakomitej większości wypadków pytania w kwestionariuszu będące żądaniem informacji dotyczą złożonych kompleksów zjawisk, nieraz bardzo licznych, których występowanie można stwierdzić dopiero po dokonaniu wielu spostrzeżeń lub na podstawie wielu introspekcyjnych doznań.

<sup>25</sup> Dotyczy to zwłaszcza pytań typu: „Czy według Pana X był prawdziwym bohaterem narodowym?” Wyrażenie „według Pana” należy jednak interpretować jako równoważnik wyrażenia „Czy sądzi Pan”, podobnie jak wyrażenie „Czy Pana zdaniem...”

<sup>26</sup> Por. Ackoff i in., *op. cit.*, s. 25—43.

Często zresztą są to kompleksy składające się zarówno ze zjawisk ujmowanych bezpośrednio ekstraspekcyjnie, jak i zjawisk psychicznych bezpośrednio dostępnych introspekcyjnie tylko tym, u których występują. Jako przykład niech tu posłużą pytania typu: „Czy chętnie Pan (robi to a to)”, nierzadkie w naszych kwestionariuszach.

Pytanie zadane respondentowi. Pytania otwarte i zamknięte

Zatrzymaliśmy się dłużej nad niektórymi problemami dotyczącymi pytań kwestionariuszowych ze względu na potrzebę wprowadzenia pojęciowych uściśleń, koniecznych do dalszych rozważań. Pytanie kwestionariuszowe poza tym stanowi początek procesu wzajemnego komunikowania w zakresie jednej sprawy i z tej racji zasługuje na bliższą charakterystykę. Dalszy ciąg tej charakterystyki podejmiemy zresztą za chwilę, uwzględniając w niej w większym stopniu niż dotychczas rolę, jaką pełni ono w wywiadzie i w całym procesie komunikowania w związku z nim.

Wracając do opisu tego procesu trzeba najpierw zauważyć, że przekaz 1, obejmujący obok pytania także instrukcję, odbierany jest przez ankietę — przynajmniej w zakresie pytania — co najmniej dwukrotnie, co nie zostało zresztą uwzględnione w przedstawionym graficznym schemacie. Pierwszy raz zapoznaje się on z nim w całości przed wywiadem, podczas przygotowania do tego ostatniego. Zapoznanie to może mieć miejsce w różnych warunkach, o czym będzie jeszcze mowa. Z interesującego nas obecnie punktu widzenia ważne jest natomiast to, że niemal zawsze wchodzi ono w skład wielu procesów wzajemnego komunikowania w związku z wywiadem, ponieważ ankietę z reguły przeprowadza kilka lub kilkadziesiąt rozmów z różnymi respondentami.

Drugi raz ankietę odbiera przekaz 1 w tym zakresie, w jakim zawarty jest on w kwestionariuszu, w czasie samego wywiadu. Odczytuje on wówczas tekst pytania określonego respondentowi, kierując się wskazówkami, komu należy je zadać i ewentualnie

jak je wygłosić. Te ostatnie wskazówki, jeśli w ogóle występują, dotyczą zwykle akcentowania poszczególnych wyrazów oraz intonacji całego zdania, którą określa zresztą i sam znak zapytania lub wykrzyknik.

Zadane pytanie stanowi drugi przekaz w procesie komunikowania, drugie jego ogniwo będące z reguły powtórzeniem części pierwszego z nich, tj. pytania z przekazu 1. Ten drugi przekaz jest w zasadzie ustny, niekiedy tylko jego część przedstawia się respondentowi na piśmie jako tzw. kartę respondenta<sup>27</sup>. Jest to jednak część niesamodzielna, dodatkowa, i stąd można przyjąć, że wraz z przekazem 2 następuje zmiana kanału komunikowania się w związku z wywiadem z pisemnego na ustny.

Pytanie ankietera — ewentualnie wraz z dodatkowymi jego wypowiedziami, o których będzie jeszcze mowa — wywołuje reakcję respondenta. Najczęściej bywa to wypowiedź lub wypowiedzi, niekiedy milczenie, które także traktujemy tutaj jako swoisty przekaz w procesie komunikowania. Reakcję tę w całości nazwaliśmy odpowiedzią respondenta. Jest ona trzecim z kolei przekazem w opisywanym procesie.

Rola tego przekazu w tym procesie jest kluczowa. Do jego wywołania zmierzają obydwa przekazy poprzednie, od niego zależy treść wszystkich następnych. Tę kluczową rolę pełni on dlatego, że — jak była już o tym mowa — stanowi źródło informacji o badanych zjawiskach. Wiąże się ona z faktem, że nadawca omawianego przekazu, a więc respondent, pozostaje z reguły w określonym stosunku do tych zjawisk. Uczestniczy w nich lub co najmniej styka się z nimi, najczęściej bezpośrednio. Dzięki niemu w kontakt z badanymi zjawiskami, najczęściej pośredni, wchodzi ankieter, a następnie pozostali członkowie badawczego zespołu.

<sup>27</sup> Karta respondenta stanowi dodatek do niektórych pytań, zwłaszcza tzw. zamkniętych, obejmujących długą listę alternatyw, spośród których należy dokonać wyboru. Karta respondenta przedstawia tę listę. Niekiedy listę tę uzupełniają lub nawet zastępują obrazki czy rysunki. Zadaniem karty respondenta jest ułatwienie odbioru pytania. Rolę karty respondenta pełnią niekiedy przedmioty, które demonstruje się respondentowi.

Respondent bierze udział w procesie wzajemnego komunikowania w wywiadzie, nie jest jednak członkiem zespołu badawczego. Jego udział w tym procesie nie posiada z reguły charakteru instytucjonalnego, z którym wiążą się określone obowiązki, wymaganie podporządkowania ustalonym regułom, możliwości kontroli, a także stosowania sankcji. W badaniach socjologicznych w ich obecnym kształcie możliwości tego rodzaju, zresztą bardzo zróżnicowane, istnieją tylko w stosunku do członków zespołu, a nie do respondentów.

Warto w związku z tym zauważyć, że sprawa ta przedstawia się odmiennie w innych badaniach społecznych, na przykład w badaniach przeprowadzanych w celach praktycznych przez różne urzędy, między innymi w badaniach sądowych. W tych ostatnich rolę pod wieloma względami analogiczną do roli respondentów pełnią świadkowie. Z wyjątkiem określonych przypadków świadkowie są zobowiązani instytucjonalnie do składania zeznań i mogą być pociągani do odpowiedzialności za ich treść. Zwłaszcza w porównaniu z rolą świadków dobrowolny charakter udziału respondentów w procesie komunikowania się w socjologicznym wywiadzie występuje szczególnie wyraźnie.

Przekaz 3, to jest odpowiedź (reakcja) respondenta, może spełnić swoją rolę źródła informacji wtedy, gdy jego cechy pozostają w związku z właściwościami badanych zjawisk. Kształt tego przekazu zależy także od innych okoliczności, między innymi od rodzaju przekazów poprzednich, tj. pytania. Zależność ta posiada doniosłe i wielostronne znaczenie dla procesu komunikowania się w zakresie jednej sprawy w związku z wywiadem i stąd należy omówić ją nieco dokładniej.

Pytanie w kwestionariuszu scharakteryzowaliśmy jako żądanie wypowiedzi określonego rodzaju. Ta charakterystyka odnosi się do pytania zadanego respondentowi, które także formułuje *explicite* to żądanie (prośbę). Wskutek tego pytanie ukierunkowuje w jakimś stopniu odpowiedź respondenta, ściślej mówiąc zawiera sugestię — silniejszą lub słabszą — aby treść, a nawet forma odpowiedzi odznaczały się pewnymi cechami. W rezultacie odpowiedzi różnych respondentów w wywiadzie kwestionariuszo-

wym są w pewnym zakresie ujednolicone, a w każdym razie bardziej jednolite niż odpowiedzi uzyskane na różne, zindywidualizowane pytania, nawet dotyczące tego samego tematu, zadawane na przykład w wywiadzie wolnym.

Jednak w granicach tego względnego ujednolicenia wypowiedzi respondentów mogą być bardziej lub mniej zróżnicowane, zarówno ze względu na treść, jak i formę, a więc użyte wyrażenia, długość itp. Stopień tego zróżnicowania nie jest obojętny dla badacza. Może mu zależeć na tym, aby je pogłębić bądź zmniejszyć do minimum. W tym drugim przypadku stara się on tak sformułować pytanie, aby odpowiedzi wszystkich respondentów należały do kilku wariantów odpowiadających poszczególnym stanom rzeczy w zakresie badanych zjawisk.

Cel ten bywa realizowany w różny sposób. Przede wszystkim pytanie może dotyczyć bądź skomplikowanych całości, bądź spraw bardziej szczegółowych i prostych. Szansa, że odpowiedzi na pytania tego drugiego rodzaju będą mniej zróżnicowane, jest oczywiście większa. Nie bez znaczenia są i formalne cechy pytania pozostające częściowo w związku z poprzednim rozróżnieniem. Gdy pytanie wymaga dłuższej, wielozdaniowej odpowiedzi, tj. narracji<sup>28</sup>, wówczas można oczekiwać, że odpowiedzi udzielone przez różnych respondentów będą bardziej różnorodne, w przeciwieństwie do reakcji na pytania, na które odpowiedź da się zamknąć w jednym, zwłaszcza prostym zdaniu.

Dalej idące ograniczenie zróżnicowania badacz może osiągnąć za pomocą pytań określających bardzo dokładnie rodzaj odpowiedzi. W krańcowych przypadkach będą to pytania, w których bądź wymienienia się, często w skrótowej postaci, właściwe odpowiedzi, bądź które określają dokładnie ich schemat, a więc rodzaj i zakres niewiadomej pytania. Pierwsze z nich nazywa się pytaniami typu „czy?”, inaczej rozstrzygnięcia. Należy do nich na przykład pytanie: „Czy jest Pan za podwyżką ceny wódki, czy przeciw tej podwyżce?” Drugie z nich nazywa się pytaniami typu „który”,

<sup>28</sup> Pojęcie pytań żądających narracji wprowadza J. Giedymin, op. cit., s. 15. Pytania te często spotyka się w wywiadach wolnych.

inaczej dopełnienia. Przykład takiego pytania stanowi żądanie informacji: „W którym roku Pan się urodził?”

Odpowiedzi właściwe na pytania należące do tych dwóch rodzajów badacz może traktować jako wybór alternatywy lub alternatyw dokonany spośród określonego ich zbioru, chociaż, jak w drugim z podanych przykładów, respondent nie określiłby swojej sytuacji jako sytuacji wyboru. Jednocześnie zaś badacz posługując się takimi pytaniami powoduje zmniejszenie różnorodności odpowiedzi uzyskanych od różnych respondentów w porównaniu z pytaniami innego rodzaju dotyczącymi tego samego tematu. W zestawieniu z poprzednio podanymi będą to na przykład pytania: „Co Pan sądzi o ewentualnej podwyżce ceny wódki?” i „Kiedy się Pan urodził?” W pytaniach rozstrzygnięcia ilość możliwych właściwych odpowiedzi nie może być zbyt duża także wówczas, gdy pytający posługuje się wspomnianą wyżej kartą respondenta. W pytaniach dopełnienia ilość ta może być duża, jednak wszystkie właściwe odpowiedzi posiadają jednakową strukturę, stąd łatwo je później pogrupować. W obydwu wypadkach badacz odpowiednio formułując pytanie określa dokładnie postać zdań nadających się na odpowiedzi. Jednocześnie może w ten sposób ograniczyć ilość rodzajów odpowiedzi. Dąży tym samym do zmniejszenia zakresu swobody respondenta w kształtowaniu odpowiedzi i jednocześnie do ograniczania ich różnorodności.

Wymienione dwa typy pytań wyróżnili logicy. Obydwa należą do typu bardziej ogólnego — pytań zamkniętych. Pytania zamknięte przeciwstawia się pytaniom otwartym, które nie wyznaczają dokładnie postaci zdań nadających się na odpowiedzi<sup>29</sup>. Należą do nich obok przykładów podanych wyżej także pytania żądające narracji.

Terminy „pytania otwarte” i „pytania zamknięte” występują

<sup>29</sup> Por. Giedymin, op. cit., s. 15—16; Pawłowski, *Metodologiczne zagadnienia...*, s. 71—74. Określenie pytań zamkniętych podane w tekście nie jest pełne. Jest jednak wystarczające w odniesieniu do pytań kwestionariuszowych. Podział na pytania rozstrzygnięcia i dopełnienia pochodzi od K. Ajdukiewicza. Por. m. in.: *Logika pragmatyczna*, Warszawa 1965, s. 88.

także bardzo często w refleksji metodologicznej socjologów. Nie są one jednak w niej jednolicie rozumiane, a niejednokrotnie sens ich nie jest jasno sprecyzowany. Wiąże się to głównie z tym, że w ramach rozróżnienia między pytaniami zamkniętymi i otwartymi pragnie się uwzględnić również rodzaj zapisu odpowiedzi w kwestionariuszu, o czym będzie jeszcze mowa. Korzystając w zasadzie w niniejszym szkicu z bardziej precyzyjnych sformułowań logików trzeba jednak przedstawić pewne zastrzeżenia i uwagi. Dotyczą one zakresu stosowania podziału na pytania otwarte i zamknięte do pytań w wywiadzie kwestionariuszowym oraz pojęcia pytania zamkniętego w tym wywiadzie.

Pytania zamknięte różnią się od otwartych tym, że wymienione są w nich możliwe odpowiedzi lub dokładnie określona jest ich struktura i zakres. Rozróżnienia między tymi pytaniami można więc dokonać tylko ze względu na odpowiedzi właściwe, a więc te, których *explicite* żąda się od respondentów. Tylko te odpowiedzi mieliśmy na myśli w ostatnich rozważaniach. Nie dotyczy ono odpowiedzi niepożądanych ani nawet poświadczonych, jeśli nie pokrywają się z właściwymi, niezależnie od tego, czy ich sens lub kształt są przez badacza dokładnie określone. W związku z tym podział na pytania otwarte i zamknięte może nie dotyczyć tego, co w odpowiedziach na niektóre pytania jest najbardziej istotne dla badacza. Trzeba jednak dodać, że pewne odpowiedzi pożądane, które nie są odpowiedziami właściwymi, mogą być z góry określone bardzo dokładnie, zwłaszcza ze względu na sens. Tak na przykład — na pytanie o zamiar przeczytania *Uliksa* Joyce'a badacz oczekuje odpowiedzi, których sens sprowadza się do stwierdzenia, czy respondent tę książkę przeczytał, czy nie przeczytał<sup>30</sup>.

Ograniczenie znaczenia podziału pytań na zamknięte i otwarte, o którym obecnie mowa, wiąże się z faktem, iż pytanie w wywiadzie jedynie sugeruje respondentowi rodzaj jego reakcji, przy czym sugestia ta może być silniejsza lub słabsza, skuteczna lub nie — z czym badacz liczy się, a nawet co wykorzystuje. Jest

<sup>30</sup> Uwaga powyższa dotyczy zwłaszcza odpowiedzi korekcyjnych, tj. znoszących założenia pytania. Należą do nich odpowiedzi: „Nie wiem”, „Nie mam zdania”, „Nikt” itp.

słabsza często w tych wypadkach, w których badacz chce otrzymać odpowiedzi inne niż właściwe. Towarzyszyć jej może wówczas nawet sugestia w innym kierunku<sup>31</sup> lub pytanie ma za zadanie wywołać procesy psychiczne prowadzące do udzielenia odpowiedzi innych niż właściwe. Oczywiście w tym wypadku badacz oczekuje wystąpienia tych właśnie procesów u znacznej większości respondentów.

Następna uwaga wiąże się z pojęciem pytania w wywiadzie kwestionariuszowym. Podział na pytania zamknięte i otwarte, który tutaj wykorzystujemy, dotyczy pytań pojętych jako żądanie informacji, a więc takich, na które odpowiedzi, oczywiście właściwe, są zdaniami prawdziwymi lub fałszywymi. Nie wszystkie pytania w kwestionariuszach, jak wiemy, dadzą się zaliczyć do tej kategorii. W związku z tym, jeśli chce się zastosować omawiany podział do wszystkich pytań kwestionariuszowych, trzeba rozszerzyć go również na pytania, którymi nie zajmuje się wykorzystywana tutaj logiczna teoria pytań.

Rozszerzenie takie nie następuje zresztą trudności. Następuje ono niejako automatycznie ze zmianą określenia pytania, a wraz z tym i rozszerzaniem zakresu terminu „odpowiedzi właściwe”. Przy wprowadzeniu tej zmiany zachowane zostaje natomiast to, co w pojęciu pytania zamkniętego jest najważniejsze, mianowicie możliwość potraktowania właściwych odpowiedzi jako wyboru spośród alternatyw, przedstawionych odpowiadającemu.

Ostatnia uwaga wiąże się także z kwestią, jak rozumie się pytanie zamknięte. Zgodnie z określeniami logików nie może to być pytanie niejasne. Pytania niejasne są według ich sformułowań zawsze pytaniami otwartymi, niezależnie od tego, że niektóre z nich mają postać pytań zamkniętych<sup>32</sup>. Takie postawienie sprawy wiąże się z koncepcją języka sztucznego, pozbawionego wszelkich

<sup>31</sup> Np. w pytaniu: „Czy mógłby Pan powiedzieć coś więcej o X?”, zawiera się nie tylko sugestia, aby respondent wybrał jedną z odpowiedzi właściwych, tj. „Tak” lub „Nie”, lecz i sugestia, aby wybierając odpowiedź „Tak” powiedział jeszcze coś o X, a więc udzielił i odpowiedzi pożądaną niewłaściwej.

<sup>32</sup> Por. P a w ł o w s k i, *Metodologiczne zagadnienia...*, s. 104, 113—114.



wad języka naturalnego, potocznego, a więc i niejasności. Właśnie w takim pozbawionym wad języku powinny być formułowane pytania zamknięte. Można w związku z tym postulować, aby w pytaniach zamkniętych w wywiadzie kwestionariuszowym, w których wprowadza się przecież pewną terminologię, posługiwać się językiem pozbawionym niejasności. Nie mogą w nich więc, zgodnie z tą propozycją, występować wyrażenia wieloznaczne, nieostre, o chwiejnym zastosowaniu itp. Wszelkie wyrażenia powinny być przy tym rozumiane jednakowo i przez badacza, i przez każdego respondenta.

Realizacja tego postulatu w całej rozciągłości jest zarówno niemożliwa, jak i niecelowa. Wszelkie pytania, nawet te, w których wprowadza się pewną terminologię, muszą być formułowane językiem potocznym, zrozumiałym dla respondentów z różnych środowisk. Zupełna eliminacja terminów wieloznacznych, nieostrych itp. jest więc w nich niemożliwa. Poza tym w kwestionariuszach występują dość często pytania z założenia niejasne. Niekiedy celem tych pytań bywa ustalenie sensu, który z danym wyrażeniem wiąże dany respondent. Cel ten często osiąga się nie pytając o to wprost, lecz zadając mu pytanie, na które odpowiedzi właściwe wskazują na przyjęte przez respondenta rozumienie tego wyrażenia. Wyrażenie to w pytaniu ma więc z założenia sens nieokreślony, który może być różny dla poszczególnych respondentów.

W kwestionariuszach wywiadów spotykamy następnie pytania obliczone na to, iż respondenci nadadzą występującym w nich niejasnym wyrażeniom określone znaczenie. Tak więc w pytaniach tzw. projekcyjnych przez podstawienie badacz liczy na to, że na przykład respondent ujawni, jak sam ocenia swego zwierzchnika, choć *explicite* pyta go nie o jego własną ocenę tej osoby, lecz o ocenę ze strony nie określonego bliżej pracownika przedsiębiorstwa lub jego pracowników w ogóle. Sądzi się przy tym, że wszyscy respondenci pod pracownikiem przedsiębiorstwa będą faktycznie rozumieli samych siebie.

W niektórych pytaniach należących do tych rodzajów sugeruje się respondentowi wybór jednej czy więcej alternatyw spośród

dokładnie określonego zbioru<sup>33</sup>. Ze względu na to trudno jest im odmówić miana pytań zamkniętych, chociaż nie są one całkowicie jasne i literalnie rzecz biorąc nie zawsze dokładnie wiadomo, o co w nich chodzi. Z tej racji, a także dlatego, aby uniknąć rozwlekłych określeń, w dalszych rozważaniach będziemy je nazywali pytaniami zamkniętymi, chociaż z punktu widzenia logicznej teorii pytań należałoby raczej użyć wyrażenia: pytania mające postać pytań zamkniętych.

Podniesiona przy okazji omawiania pytań zamkniętych sprawa jasności czy niejasności pytań kwestionariuszowych wymaga jeszcze rozważenia. W kwestionariuszu mogą znajdować się pytania, w których występują terminy nieostre, wieloznaczne, o chwiejnym znaczeniu, a więc i pytania niejasne zarówno wśród pytań otwartych, jak i zamkniętych, także wśród pytań żądających informacji, na co wskazują choćby przykłady podane w przypisie 33. Nie znaczy to jednak, że zakres tej niejasności jest dowolny i może być maksymalny. W każdym pytaniu muszą się znajdować wyrażenia, którym zarówno badacz, jak i respondenci — w założeniu wszyscy respondenci — nadają jednakowy sens. Gdyby było inaczej, wieloznaczne byłoby samo polecenie (żądanie) zawarte w pytaniu i poszczególni respondenci wykonywaliby w rzeczywistości różne polecenia. Wówczas niemożliwe byłoby także

<sup>33</sup> Ilustrację powyższych wywodów mogą stanowić następujące pytania: „Którzy spośród mieszkańców Pana wsi są biedni?”, mające na celu zrekonstruowanie znaczenia słowa „biedny” u respondentów, gdy znane są skądinąd cechy wszystkich mieszkańców, następnie pytanie: „Czy chciałbyś, aby świat szedł w kierunku jakiejś formy socjalizmu?”, z gotowymi, przedstawionymi respondentom 5 odpowiedziami, mającymi postać skali (od „Zdecydowanie tak” do „Zdecydowanie nie”), których sens następnie odtwarzano korelując je z odpowiedziami na inne, bardziej szczegółowe pytania. Przykłady te zaczerpnięto z pracy N o w a k a *Studia z metodologii nauk społecznych*, s. 345, 354. Pierwsze z nich podane zostało przez autora w nieco innej formie, drugie było użyte w badaniach studentów Warszawy. Badania przeprowadzono za pomocą ankiety, co w tym wypadku nie zmienia sytuacji. Por. także pytanie projekcyjne przez podstawienie, użyte w badaniach A. B o r u c k i e g o prowadzonych za pomocą wywiadu, przytoczone w jego pracy: *Kariery zawodowe i postawy społecznie inteligencji w PRL*, Wrocław—Warszawa—Kraków 1967, s. 118.



wykorzystywanie jednakowych odpowiedzi w celu otrzymywania jednakowych informacji. Rodzaj informacji wyznacza właśnie konieczny zakres jednakowego rozumienia pytania przez wszystkich respondentów.

Stwierdzenie głoszące, że pytanie musi cechować pewna tylko jednolitość znaczeniowa, pozwala wyjaśnić często używany zwrot: respondent zrozumiał pytanie bądź go nie zrozumiał. Zrozumienie pytania przez respondenta nie oznacza tu nadania określonego sensu wszystkim wyrażeniom, które w nim występują, przez wszystkich respondentów. Oznacza natomiast, że ten określony sens, taki sam, jak inni respondenci, nadaje pytaniu i odpowiedziom na nie w tym zakresie, jaki jest potrzebny, by otrzymać poszukiwaną informację. Wszyscy respondenci nie muszą więc zawsze zrozumieć całego pytania w jednakowy sposób. Zakres jednolitości znaczeniowej w pytaniach w wywiadzie kwestionariuszowym może być wręcz różny. Powinien być jednak określony przez badacza.

Pytania zamknięte sugerują respondentom określone odpowiedzi, spośród których jedną lub więcej ma on uznać za własne. Sugestia ta może być słaba — zwłaszcza w porównaniu z innymi bodźcami, które zawiera samo pytanie — niemniej jednak musi być wyraźna. W pytaniach otwartych żądanie zawarte w pytaniu i przenoszące tę sugestię jest mniej dokładnie sprecyzowane, tym samym zaś nie są dokładnie określone odpowiedzi właściwe. Stopień tej dokładności jest zresztą różny w różnych pytaniach otwartych, niedokładność dotyczy przy tym zwykle różnych spraw. Rozpatrując pytania otwarte na wzór pytań zamkniętych można wskazać następujące ich typy.

W niektórych pytaniach otwartych w zasadzie wiadomo, do jakiego zbioru alternatyw należyć będą właściwe odpowiedzi, jednak alternatywy te nie są wymienione w ogóle lub są wymienione przykładowo, zaś zwyczaj językowy nie określa ich w sposób jednoznaczny i stąd nie wiadomo dokładnie, jakie one są i jak liczny jest zbiór, do którego należą. Przykład stanowi tu pytanie: „Do którego krewnego masz najwięcej zaufania?” Wiadomo, że w pytaniu tym chodzi o zbiór krewnych, ponieważ jednak nie

są oni wymienieni, a zwyczaj językowy nie określa jednoznacznie, kogo należy uważać za krewnego, zbiór krewnych nie jest dokładnie określony. Pytania takie można nazwać niedoskonałymi pytaniami zamkniętymi.

Następny typ stanowią będą pytania, w których — niemal zawsze obok poprzedniej niejasności — występuje niejasność co do zbioru, do którego ma należyć wybrana lub wybrane alternatywy. Należy tutaj na przykład pytanie: „Gdzie spędziłeś wakacje?”, na które można sensownie odpowiedzieć, wskazując na kraj, region, różnie zresztą określony, typ lub nazwę miejscowości, sposób zorganizowania pobytu (np. „Na wczasach”, „U rodziny”) itp. Pytania tego typu sugerują przy tym odpowiedź jednozdaniową i wskazanie alternatywy należącej do jednego zbioru. Można je nazwać pytaniami żądającymi podwójnego wyboru. Ich przykład łatwo znaleźć wśród pytań o przyczyny takiego, a nie innego postępowania respondentów i rozpoczynających się od zaimka pytajnego „dlaczego”. W odpowiedzi na nie respondenci wskazują zazwyczaj bądź na różne motywy postępowania, bądź na okoliczności, które ich do danego postępowania skłoniły, na cele tego postępowania itp. Z punktu widzenia badacza dokonują więc podwójnego wyboru: zbioru alternatyw i alternatywy w tym zbiorze.

Żądanie wyboru jednego zbioru i w zasadzie jednej alternatywy różni te pytania od pytań należących do następnego typu, w których zaleca się uwzględnienie większej ilości alternatyw, należących do różnych zbiorów. Są to m. in. pytania żądające narracji, o których była już mowa. W tych pytaniach z reguły nie precyzuje się, z ilu zbiorów respondent ma wybierać alternatywy, z jakich, w jakiej kolejności itp. Mogą w nich także występować i z reguły zresztą występują niejasności charakterystyczne dla poprzednich typów.

Poza tymi typami pozostają pytania otwarte, w których niejasność dotyczy także kwestii, czy w odpowiedzi należy wskazać jedną czy więcej alternatyw, oraz tego, czy należyć mają one do jednego czy do kilku zbiorów. Wśród tych pytań znalazłoby się wspomniane już pytanie: „Co mógłby Pan powiedzieć o X?”, w

którym stopień nieokreśloności ze względu na odpowiedzi właściwe jest maksymalny. Żąda się w nim bowiem jedynie tego, aby wypowiedź dotyczyła X. Poza tym może być dowolna.

Próba typologii pytań otwartych, którą tu przedstawiliśmy, dokonana została ze względu na odpowiedzi właściwe, a nie ze względu na odpowiedzi pożądane i niepożądane. Najczęściej jednak odpowiedzi pożądane pokrywają się z właściwymi, zaś niepożądane stanowią niewielką, marginesową część odpowiedzi na dane pytanie. Warto zauważyć, że badacze rzadko zastanawiają się nad tym, do jakiego rodzaju należą pytania otwarte, zamieszczone w kwestionariuszu. Rekonstrukcja możliwych alternatyw i zbiorów, do których one należą, jest jednak często dokonywana w dalszych fazach badania, mianowicie przy klasyfikacji zapisów rzeczywistych odpowiedzi na pytania otwarte, o czym będzie jeszcze mowa.

Gdy respondent udziela na pytanie otwarte odpowiedzi właściwej, wówczas nadaje mu określoną interpretację, częściowo przynajmniej usuwając niejasności zawarte w pytaniu. To, w jaki sposób tego dokonał, może być ważne dla badacza, często nawet niezależnie od wybranej alternatywy czy alternatyw. Jednak interpretacja ta ze względu na samo pytanie jest dowolna i zależna od respondenta. Z tego punktu widzenia relacja między pytaniem otwartym a odpowiedzią właściwą, udzieloną przez danego respondenta, nie jest jednoznaczna. A więc postępując zgodnie z żądaniem zawartym w pytaniu może on odpowiedzieć na nie kilkoma różnymi sposobami. Jeśli ktoś, na przykład, na pytanie: „Gdzie chciałbyś spędzić wakacje?”, odpowiedział: „Na wsi”, odpowiedź ta nie wyklucza innej odpowiedzi, także właściwej, na przykład: „Na Suwalszczyźnie”, „U rodziny”, lub jeszcze innej, należącej do innego zbioru.

Sytuacja taka nie jest charakterystyczna dla pytań zamkniętych. Z wyjątkiem pytań o różnym od maksymalnego roszczeniu zupełności, bardzo rzadko występujących w kwestionariuszach<sup>34</sup>,

<sup>34</sup> W pytaniach o maksymalnym roszczeniu zupełności żąda się wymienienia wszystkich odpowiednich dla respondenta alternatyw. Natomiast gdy w pytaniu żąda się, aby respondent wymienił jedną z nich,

sprzężenie między pytaniem a odpowiedzią właściwą w przypadku danego respondenta powinno być jednoznaczne. W związku z tym odpowiedzi właściwe na pytania zamknięte o maksymalnym roszczeniu zupełności mogą być interpretowane następująco: wskazana alternatywa (lub alternatywy) jest jedyną wybraną przez respondenta, który jednocześnie odrzucił wszystkie pozostałe. W wypadku pytań zamkniętych o innym niż maksymalne roszczeniu zupełności oraz wszystkich pytań otwartych, a także odpowiedzi pożądanych, ale niewłaściwych, taka interpretacja nie jest możliwa we wszystkich przypadkach. Wskazanie jakiejś alternatywy czy alternatyw nie zawsze oznacza odrzucenie wszystkich pozostałych możliwości. Różnica ta nie jest obojętna dla użytku, który może zrobić badacz z odpowiedzi na te pytania.

#### Udzielanie odpowiedzi w wywiadzie i jej zapis

Dotychczasowe rozważania poświęcone pytaniom w wywiadzie kwestionariuszowym dotyczyły także odpowiedzi, w oderwaniu od których nie jest zresztą możliwa charakterystyka samych pytań. Interesowaliśmy się w nich jednak prawie wyłącznie odpowiedziami, jakie przewiduje badacz, a nie rzeczywistymi wypowiedziami respondentów, które nie były omawiane bardziej szczegółowo. Nie charakteryzowaliśmy także dotychczas procesu kształtowania się tych wypowiedzi. Stwierdziliśmy jedynie, że zadane pytanie wywołuje jakąś reakcję respondenta, najczęściej słowną.

Stwierdzenie to, a także fragment schematu graficznego, obejmujący ankietera i respondenta oraz przekazy 2 i 3, sugerują, że w wywiadach kwestionariuszowych po zadaniu przez ankietera jeden raz pytaniu następuje jedna reakcja: odpowiedź responden-

podczas gdy może być ich więcej, roszczenie zupełności jest minimalne. Takie minimalne roszczenie zupełności występuje na przykład w pytaniu: „Który z krajów w Europie chętnie by Pan odwiedził? Proszę wymienić przykładowo jeden taki kraj”. Od respondenta nie żąda się w tym wypadku, aby wymienił wszystkie kraje, które miałyby ochotę odwiedzić. Por. Pawłowski, *Metodologiczne zagadnienia...*, s. 76–77. Pojęcie maksymalnego roszczenia zupełności pochodzi od N. Belnapa, którego poglądy w części przedstawia Pawłowski.

ta, która kończy wymianę przekazów między nimi w zakresie danej sprawy. Ta odpowiedź jest więc definitywna.

Sytuacja taka występuje bardzo często, jednak nie dzieje się tak zawsze. Dość często wymiana przekazów między ankierem i respondentem ma przebieg bardziej skomplikowany. Ankier nie uznaje pierwszej reakcji respondenta za definitywną i kieruje do niego nowe wypowiedzi, chcąc uzyskać rezultat, który będzie go zadowalać, a więc wypowiedzi, które może uznać za pożądane. Tych nowych wypowiedzi ankiera może być więcej niż jedna, w zależności od kolejnych reakcji respondenta.

Do reakcji respondenta należą zresztą i takie, które nie stanowią próby udzielenia odpowiedzi na pytanie, lecz w których prowokuje on nową wypowiedź ankiera dotyczącą pytania. Mówi na przykład, że nie rozumie pytania w całości lub w części, prosi o jego powtórzenie, o wyjaśnienia, stwierdza, że pytanie jest za trudne czy bardzo trudne, że nie umie na nie odpowiedzieć, że wolałby na nie nie odpowiadać itp. Podobny sens mogą mieć także gesty respondenta.

Od tego rodzaju jego zachowań i wypowiedzi, a także od charakteru dotychczasowej reakcji słownej związanej bezpośrednio z treścią pytania, zależy rodzaj ewentualnych dodatkowych wypowiedzi ankiera. Formalnie rzecz biorąc są to albo pytania nazywane zwykle sondującymi, pogłębiającymi lub dodatkowymi, albo wypowiedzi w trybie oznajmującym czy rozkazującym, albo zwroty typu „aha”, „rozumiem” itp. wraz z odpowiadającymi im gestami. Same pytania mogą być dosłownymi powtórzeniami pytania z kwestionariusza w całości lub w części, mogą także przekazywać jego treść w innej formie, niekiedy zaś ich treść jest zupełnie odmienna. Na przykład bywają one — choć zdarza się to raczej rzadko — wypowiedziami żądającymi wskazania, czego respondent nie rozumie w zasadniczym pytaniu, lub — częściej — zawierają prośbę, aby respondent wyjaśnił swoją wypowiedź, której z kolei nie zrozumiał ankier.

Forma dodatkowych wypowiedzi ankiera związana jest najczęściej z ich celami. Są one następujące:

1. Ułatwienie respondentowi odbioru pytania, gdy go nie do-

słyszał lub od razu nie rozumiał. Zazwyczaj w takich wypadkach, ewentualnie na prośbę respondenta, ankier powtarza pytanie.

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

3. Dodatkowa stymulacja do odpowiedzi, której respondent udzielił, w tym także zachęta 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 ankier nie dosłyszał lub nie zrozumiał.

6. Usunięcie przez respondenta niejasności w jego wypowiedzi.

Jak widać, cele te wiążą się bądź z odbiorem pytania przez respondenta, bądź z procesami, których efektem jest odpowiedź, bądź z odbiorem tej odpowiedzi przez ankiera. Ogólnie rzecz biorąc dodatkowe wypowiedzi ankiera zmierzają do usunięcia barier komunikacyjnych, w tym i psychologicznych, utrudniających uzyskanie pożądanej odpowiedzi, niekiedy nawet odpowiedzi bardziej pożądanej od innych (np. odpowiedzi, w których respondent formułuje określoną opinię w przeciwstawieniu do odpowiedzi: „Nie wiem”). Nie zmieniają więc one pytania kwestionariuszowego ani nie uzupełniają go nowymi treściami<sup>35</sup>.

Rola dodatkowych wypowiedzi ankiera w wywiadzie kwestionariuszowym polega więc nie na zmianie, lecz na przystoso-

<sup>35</sup> Jeśli instrukcja przewiduje zadanie obowiązkowego pytania dodatkowego, uzupełniającego treść zasadniczego pytania, wówczas to obowiązkowe pytanie wchodzi w istocie w skład pytania zasadniczego, czyli przekazów 1 i 2 w przedstawionym schemacie. Instrukcja taka zamieszczona jest zawsze w samym kwestionariuszu obok pytania zasadniczego, podany jest wtedy z reguły tekst pytania dodatkowego. Sytuacja taka występuje bardzo rzadko.

waniu bodźca, który stanowi pytanie kwestionariuszowe, do możliwości respondenta jako uczestnika procesu wzajemnego komunikowania. Respondent może być bowiem bardziej lub mniej inteligentny, rozmowny, otwarty, wykształcony, lękliwy, podejrzliwy, podatny na sugestie zawartą w pytaniu itp.

W stosunku do niektórych respondentów przystosowanie pewnych przynajmniej bodźców (pytań) jest konieczne ze względu na cel wywiadu. Celem tym nie jest bowiem, jak już wspominaliśmy, uzyskanie jakichkolwiek reakcji, które analizuje się głównie ze względu na rodzaj bodźca, lecz reakcji określonego typu, reakcji kwalifikowanych. Posługiwanie się bodźcami nie przystosowanymi w przypadku niektórych pytań i respondentów prowadziłoby do wystąpienia zbyt wielu reakcji (odpowiedzi) niepożądanych, czy mniej pożądanых, co z kolei uniemożliwia rozwiązanie postawionych problemów.

Podobnie złożony charakter posiada czasem i reakcja respondenta. Krańcowym rodzajem tej reakcji jest milczenie, które z reguły traktuje się jako odpowiedź niepożądaną. Na innym krańcu umieścić trzeba wypowiedzi, które stanowią tylko pożądanę, zwykle także i właściwą odpowiedź na zadane pytanie. Poza tymi krańcami znajdować się będą różne bardziej złożone reakcje. Najczęstsze z nich to takie, które zawierają w sobie odpowiedź pożądaną, ale które są od niej bogatsze w treść. Tak więc na przykład rzeczywiste odpowiedzi na pytanie: „Czy oglądał Pan wczoraj jakiś film w kinie?”, nie zawsze mają postać sprowadzalną do stwierdzeń: „Tak, oglądałem wczoraj film w kinie”, „Nie, nie oglądałem wczoraj filmu w kinie”, które są odpowiedziami właściwymi i z reguły pożądanymi<sup>36</sup>. Bardzo często na to pytanie usłyszeć można odpowiedzi w rodzaju: „Byłem wczoraj w »Bałtyku« na *Bitwie o Anglię*. To bardzo ciekawy film”; „Nie

<sup>36</sup> Trzeba tu zauważyć, że takie odpowiedzi należą do rzadkości nawet w wypadku pytań zamkniętych, kiedy respondentowi podsuwa się gotowe sformułowania. Najczęściej respondenci korzystają tylko z niektórych spośród tych sformułowań, używając poza tym wyrażeń własnych. Bardzo częste są poza tym odpowiedzi nie będące pełnymi zdaniami, obejmujące także i dźwięki nieartykułowane, zdania źle zbudowane, nieraz bez sensu.

chodzę w ogóle do kina, nie mam czasu” itp. Obok odpowiedzi właściwych zawarte są w nich jeszcze inne stwierdzenia, obojętne dla badacza ze względu na dany problem. Występują one dlatego, że pytanie wzbudzić może w respondencie różne skojarzenia i procesy myślowe związane z jego treścią. Ten mechanizm wykorzystuje się zresztą wtedy, gdy odpowiedzi pożądanе różne są od właściwych i nie sprowadzają się tylko do zanegowania założenia pytania.

Do odpowiedzi znacznie wykraczających poza odpowiedzi właściwe, które najczęściej są także pożądanе przez badacza, zaliczyć trzeba również reakcje najbardziej złożone, składające się z kilku wywoływanych kolejno wypowiedzi, w tym i ze wspomnianych pytań, żądających wyjaśnień, czy też stwierdzeń dotyczących zwłaszcza stopnia trudności pytania. Ze względu na odpowiedzi pożądanе niektóre z tych wypowiedzi są bez znaczenia, jednak spełniają zazwyczaj dużą rolę w ułatwieniu porozumienia między ankierem i respondentem. Kilka kolejno wywołanych wypowiedzi respondenta może zresztą nie składać się na odpowiedź pożądaną i wówczas w całości reakcja jego jest niepożądana.

Wymiana wypowiedzi między ankierem i respondentem nie zawsze sprowadza się więc do zadania pytania i reakcji, która jest tylko odpowiedzią pożądaną bądź niepożądaną. Wymiana ta może być kilkakrotna, a treść konkretnych wypowiedzi — różnorodna. Wśród wypowiedzi ankiera zawsze znajduje się jednak pytanie będące powtórzeniem pytania kwestionariuszowego, kilka zaś nawet wypowiedzi respondenta można zawsze ocenić ze względu na to, czy zawierają one odpowiedź pożądaną, czy nie. Niektóre dodatkowe wypowiedzi ankiera nie powtarzają pytania w części lub w całości, niektóre zaś wypowiedzi respondenta nie są ważne z punktu widzenia pożądanеj lub niepożądanеj odpowiedzi. Prawidłowe tego rodzaju wypowiedzi ankiera zawsze jednak zmierzają do ułatwienia procesu komunikowania i nie uzupełniają go nowymi treściami w zestawieniu z pytaniem w kwestionariuszu, wypowiedzi respondenta mogą natomiast zawierać treści nie należące do jednej z pożądanых odpowiedzi.

Treści te są obojętne dla procesu komunikowania się w danej sprawie, chyba że tworzą one całość reakcji, w tym wypadku niepożądaną.

Przedstawiony schemat upraszcza więc przebieg procesu komunikowania się w wywiadzie, sprowadzając nieraz kilka wypowiedzi ankietera i respondenta do dwóch przekazów, a wielokrotną ich wymianę do wymiany jednorazowej. Jednocześnie zaś przeprowadzona analiza wykazuje, że ze względu na swą treść przekaz drugi zawsze powinien stanowić równoważnik pytania w kwestionariuszu, złożony zaś czasami przekaz trzeci można potraktować jako równoważnik jednej odpowiedzi: pożądanej bądź niepożądaną. Uproszczenie, jakie zostało dokonane w schemacie, nie posiada więc większego znaczenia dla analizy procesu komunikowania w wywiadzie.

Dodatkowe wypowiedzi ankietera są w wielu wypadkach konieczne, jednak ich kierowanie do respondenta związane jest z wieloma niebezpieczeństwami, dużymi zwłaszcza wtedy, gdy odpowiedzi pożądane nie pokrywają się z właściwymi. Niebezpieczeństwo polega na tym, iż ankieter może zmienić sens pytania, a więc i charakter bodźca, przy czym zmiany te, jeśli występują, idą często w różnych kierunkach w wypadku różnych ankieterów. Mogą one iść także w kierunku podsuwania respondentowi jednych odpowiedzi, a odsuwania na dalszy plan innych. W rezultacie jego odpowiedź będzie nie tylko reakcją na pytanie kwestionariuszowe. Niebezpieczeństwo to jest szczególnie istotne wtedy, gdy pewna presja, która związana jest z zachętami ankietera, skłania respondenta do udzielenia odpowiedzi „byle jakiej”, do której nie przywiązuje on wagi.

O niebezpieczeństwach tego rodzaju często wspomina się w podręcznikach metodyki badań przy omawianiu tzw. pytań sondujących. Umiejętne postępowanie w tym zakresie uważa się za jeden z najbardziej istotnych składników „sztuki przeprowadzania wywiadu” — jak się ją często nazywa<sup>37</sup>.

<sup>37</sup> Por. m. in. P. B. Sheatsley, *The Art of Interviewing*, [w:] C. Selltitz, H. Jahoda, M. Deutsch, S. W. Cook, *Research Methods in Social Relations*, Nowy Jork 1960, s. 574—586.

Użycie słowa „sztuka” jest tu jak najbardziej na miejscu, ponieważ reguły formułowania dodatkowych wypowiedzi, chociaż liczne, są zazwyczaj ogólnikowe. W przedstawionym schemacie zawarte są one w przekazie 1 i stanowią część instrukcji. Instrukcja ewentualnie określa, czy i jakie dodatkowe wypowiedzi są dopuszczalne, czy za definitywną należy przyjąć reakcję respondenta po pierwszym zadaniu pytania, czy po jego powtórzeniu w razie nieuzyskania od razu pożądanej lub bardziej pożądanej odpowiedzi. Gdy instrukcja zakazuje formułowania innych dodatkowych wypowiedzi poza ewentualnym powtórzeniem pytania, oznacza to, iż badacz sądzi, że pytanie jako bodziec nie potrzebuje przystosowania, a więc że możliwości respondentów w zakresie odbioru pytania i udzielania na nie odpowiedzi są wystarczające bez dodatkowej pomocy.

Jeśli instrukcja zaleca powtórzenie pytania, powinna określać, jakie są pożądane lub bardziej pożądane odpowiedzi. Określenie to zawiera się zwykle w charakterystyce celu pytania, ich skrótkowe sformułowania podają także tzw. gotowe odpowiedzi w kwestionariuszu. Odpowiednie dyrektywy odnoszące się zawyczaj do całego wywiadu mogą także precyzować, czy należy udzielać objaśnień, kiedy i jakich, czy, kiedy i jak należy zachęcać respondenta do odpowiedzi, czy należy żądać od niego uzupełnienia niepełnej odpowiedzi, wyjaśnień itp. Oczywiście istotne jest również ustalenie, jak liczne mogą być dodatkowe wypowiedzi ankietera, a więc kiedy należy zrezygnować z uzyskania odpowiedzi oczekiwanej i potraktować dotychczasową niepożądaną reakcję jako definitywną. Zbyt liczne jego wypowiedzi, a zwłaszcza pytania w tej samej sprawie, wywołują bowiem w końcu zniecierpliwienie czy zdenerwowanie respondenta, prowadzą do utraty zainteresowania wywiadem. Przyczyniają się więc do pogorszenia jego atmosfery, do przerywania psychicznego kontaktu między ankieterem i respondentem, co z reguły odbija się niekorzystnie na następnych odpowiedziach.

Jak już wspominaliśmy, dyrektywy dotyczące dodatkowych wypowiedzi są zazwyczaj ogólnikowe, często bardzo skąpe i niewyczerpujące. Gdy ankieter nie może ich zastosować, kieruje

się na ogół tzw. zdrowym rozsądkiem, korzysta ze swojej wiedzy i doświadczeń ankierskich oraz życiowych. Stara się wówczas uzyskać odpowiedzi pożądane lub tylko właściwe, tj. wyznaczone przez sens pytania, jeśli cel tego pytania nie został bliżej sprecyzowany. Trzeba zresztą zauważyć, że ten fragment pracy ankiera jest w najmniejszym stopniu poddany efektywnej kontroli. Ponieważ zaś ankierzy różnią się zazwyczaj między sobą stopniem przygotowania, a zawsze wiedzy, doświadczenia, gotowości do podjęcia wysiłku związanego z sondowaniem i udzielaniem wyjaśnień, różnice między ich postępowaniem w omawianym zakresie są zapewne znaczne, co nie jest bez znaczenia dla otrzymanych rezultatów.

Odpowiedź respondenta stanowi podstawę do zapisu. Zapis odpowiedzi (reakcji) dokonywany jest zwykle przez ankiera bezpośrednio po zakończeniu wymiany wypowiedzi w danej sprawie. Czasami jednak ankier zaczyna zapisywać je wcześniej, jeszcze podczas tej wymiany. Czasami także zapis bywa uzupełniany już po wywiadzie. Mówiąc o zapisie mamy na myśli tylko zapis pisemny. Zapis elektroniczny (magnetofonowy), stosowany obok lub zamiast pisemnego, w masowych badaniach jest rzadkością. Można więc przyjąć, że w omawianym procesie następuje znowu zmiana kanału komunikowania się z ustnego na pisemny. Wszelkie zapisy odpowiedzi łącznie stanowią materiał badawczy wykorzystywany następnie przez badacza.

Charakter zapisu odpowiedzi bywa różny, co z reguły uwzględniają dyrektywy z przekazu 1. Różnorodność ta, uwidoczniona zazwyczaj także w tekście kwestionariusza, wiąże się z celem, który ma pełnić zapis. Może być nim rejestracja odpowiedzi (reakcji) respondenta, która pozwoli czytającemu zapis odtworzyć jej sens lub kształt, to jest ustalić, jakie wyrażenia występowały w odpowiedzi i jaka była ich kolejność. W tym ostatnim wypadku zapis powinien być dosłowny<sup>38</sup>. Zapis sensu

<sup>38</sup> Należy tu dodać, że dokonanie zapisu dosłownego jest bardzo trudne bez posługiwania się stenografią. W praktyce dyrektywa mówiąca o zapisie dosłownym sprowadza się zazwyczaj do wymagania, aby ankier zanotował wypowiedź respondenta możliwie dokładnie, nie zawsze jed-

odpowiedzi dokonany jest przy użyciu sformułowań ankiera, jego własnymi słowami. W obu wypadkach po pytaniu w kwestionariuszu znajduje się miejsce przeznaczone na zapis, oznaczone zazwyczaj kropkami. Ten typ zapisu można nazwać zapisem rejestrującym czy utrwalającym kształt lub sens wypowiedzi respondenta.

Celem zapisu bywa jednak często nie utrwalenie wypowiedzi respondenta, lecz jej zaliczenie do określonej czy określonych kategorii, przewidzianych przez badacza. Wówczas oznaczenia tych kategorii są zazwyczaj zamieszczone w tekście kwestionariusza po znaku zapytania<sup>39</sup>. Są to tzw. gotowe odpowiedzi w kwestionariuszu, spośród których ankier wyróżnia jedną lub więcej w sposób określony przez wskazówki z przekazu 1 (podkreślenie, obwiedzenie kółkiem symbolu kategorii, postawienie odpowiedniego znaku obok odpowiedzi lub w tabelce itp.). W niektórych wypadkach, zazwyczaj wtedy kiedy właściwe i zarazem pożądane odpowiedzi można wyrazić za pomocą liczb, należących do względnie dużego zbioru (np. liczby oznaczające sumę zarobków lub lata urodzenia), ankier wpisuje te liczby własnoręcznie. „Gotowe odpowiedzi” nie są bowiem wówczas zamieszczane w kwestionariuszu.

Obydwie te formy zapisu można nazwać zapisem kategoryzującym ze względu na to, że ankier zalicza usłyszaną odpowiedź do odpowiedniej lub odpowiednich kategorii. Ponieważ by-

nak słowo po słowie i zdanie po zdaniu. Jest to więc najczęściej zapis mieszany. Trzeba także zauważyć, że przy zapisie dosłownym znaczenie wypowiedzi respondenta może być niekiedy przekazane mniej wyraźnie niż przy zapisie sensu, ze względu na to, że respondent uwydatnia je za pomocą gestów, mimiki, intonacji itp., które w zapisie ankiera może oddać tylko „własnymi słowami”. Zapis mieszany występuje także wtedy, gdy ankier ma dosłownie zapisać tylko charakterystyczne wyrażenia respondenta.

<sup>39</sup> Gdy w pytaniach zamkniętych w tekście pytania podane są alternatywy odpowiedzi właściwych, które pokrywają się z oczekiwaniami, „gotowe odpowiedzi” po znaku zapytania mogą nie występować, a ankier wyróżnia w zapisie wyrażenia, odpowiadające tym alternatywom. Wyrażenia te spełniają wówczas dwie funkcje: części pytania i oznaczeń kategorii zapisu.

wają takie zapisy, w których jedna odpowiedź zaliczana jest do różnych kategorii ze względu na swoje różne cechy, kategoryzacja może nie spełniać warunków stawianych logicznemu podziałowi. Zawsze jednak kategoryzacje muszą być takie, aby na ich podstawie można było zbudować rozłączną klasyfikację, jedną lub więcej. W wielu wypadkach układ kategorii spełnia te warunki, są one bowiem rozłączne. Tak dzieje się na przykład, gdy układ kategorii stanowi skalę, zazwyczaj skalę ocen respondenta lub odnoszącą się do częstości występowania danych zjawisk. Rozłączne bywają także kategorie odpowiedzi wówczas, gdy odpowiedzi pożądane pokrywają się z właściwymi, zaś pytanie kwestionariuszowe jest pytaniem rozstrzygnięcia, opartym na parze zdań sprzecznych, lub gdy sugeruje się respondentowi dokonanie wyboru tylko jednej alternatywy, zaś pytanie zawiera maksymalne roszczenie zupełności.

Przy zapisie kategoryzującym z konieczności abstrahuje się od wielu cech odpowiedzi (reakcji) respondentów. Tych nie uwzględnionych w zapisie cech jest wtedy więcej niż przy zapisie rejestrującym dosłownym, a nawet zapisie sensu, w których ponadto zachowane być mogą pewne przynajmniej indywidualne rysy odpowiedzi.

Rozróżnienie między zapisem rejestrującym i jego odmianami a zapisem kategoryzującym posiada duże znaczenie metodologiczne. Rozróżnienie to może być jednak zastosowane do wszystkich zapisów dopiero po pewnych uzupełnieniach.

Kategorie, których oznaczenia podane są zwykle w kwestionariuszu, przy zapisie kategoryzującym powinny obejmować wszystkie faktycznie występujące odpowiedzi na jedno pytanie, w tym także odpowiedzi niepożądane, dla których przeznacza się zwykle jedną kategorię. Niekiedy jest to zresztą kategoria wspólna i dla nielicznych wówczas odpowiedzi mniej pożądanych, np. obok milczenia, i dla odpowiedzi typu: „Nie wiem”, w przypadku pytań o opinię. Czasami kategorie te nie są wyczerpujące. Wówczas badacz pozostawia wolne miejsce na zapis rejestrujący tych odpowiedzi, które się do nich nie dadzą zakwalifikować, najczęściej tworząc rubrykę: „Inne odpowiedzi...” Zapis odpowie-

dzi ma wówczas charakter mieszany. Niekiedy także dyrektywy badacza przewidują dokonanie zapisu w obu formach.

Może zdarzyć się również i tak, że zapis kategoryzujący niektórych faktycznych odpowiedzi będzie pokrywać się z zapisem rejestrującym ich sens, a nawet kształt. Dotyczy to zwłaszcza pytań zamkniętych, na które odpowiedzi właściwe i ich oznaczenia użyte w zapisie sprowadzają się do słów: „Tak” lub „Nie”, i na które respondenci, zawsze tylko niektórzy, odpowiadają w ten właśnie sposób. Faktycznie dokonany zapis może więc być tylko zapisem kategoryzującym bądź tylko rejestrującym sens lub kształt odpowiedzi, częściowo jednym, częściowo drugim (mieszanym), może składać się z zapisów obu rodzajów, a nawet w szczególnych wypadkach być i jednym, i drugim jednocześnie. Trzeba jednak dodać, że w tym ostatnim wypadku na podstawie samego zapisu nie można ustalić, jaki był kształt, a nawet pełny sens faktycznej odpowiedzi. Mógł być on bowiem bogatszy niż ten, który symbolizuje zapis.

Dzięki zaliczeniu rzeczywistych odpowiedzi różnych respondentów do niewielu kategorii zmniejsza się znacznie różnorodności tych odpowiedzi, co w wypadku zapisu rejestrującego dosłownego występuje w bardzo małym, zaś w wypadku zapisu sensu w większym, jednak niezbyt wielkim stopniu. Odróżnienie rozmaitych typów zapisów posiada więc dużą metodologiczną doniosłość ze względu na rolę standaryzacji danych w badaniach.

Przy różnych rodzajach zapisu różna jest także rola ankietera i stawiane mu wymagania. Gdy zapis jest rejestrujący, musi on przede wszystkim zidentyfikować kształt lub sens odpowiedzi. Nie musi natomiast dokonywać rozumowań, często niezbędnych przy zapisie kategoryzującym i zaliczaniu różnych rzeczywistych odpowiedzi do niewielu kategorii.

W związku z poprzednimi uwagami o roli zapisu kategoryzującego dla standaryzacji odpowiedzi nasuwa się zagadnienie, jaki jest stosunek kategorii odpowiedzi w zapisie do alternatyw tych odpowiedzi w pytaniach zamkniętych. Posługiwanie się tymi ostatnimi ma także na celu między innymi zmniejszenie różnorodności reakcji respondentów. Jednocześnie zaś alternatywy te



i kategorii posiadają przynajmniej jedną cechę wspólną: nie zawsze muszą być rozłączne.

Zagadnienie to stanowi fragment obszerniejszego problemu, mianowicie kwestii, jaki jest stosunek podziału na pytania zamknięte i otwarte do różnych form zapisu. Rozważenie tych zagadnień pozwoli wskazać na dodatkowe, istotne cechy obu zapisów, zwłaszcza zapisu kategoryzującego.

Analiza ostatniego problemu prowadzi do wniosku, że rodzaj pytania nie przesądza o tym, jaki charakter będzie miał zapis odpowiedzi. Wbrew temu, czego można byłoby się spodziewać, pytania zamknięte i zapis kategoryzujący oraz pytania otwarte i zapis rejestrujący nie są sobie jednoznacznie przyporządkowane. W wywiadach kwestionariuszowych występują pytania zamknięte, na które odpowiedzi mają być zapisywane dosłownie lub też utrwalony ma być ich sens. Jest tak z reguły wtedy, gdy odpowiedzi pożądane przez badacza różnią się od właściwych, ze względu na które dane pytanie jest zamknięte. Należą tu wszystkie pytania wspomnianego już typu: „Czy mógłby Pan powiedzieć coś o X?” Są to pytania zamknięte rozstrzygnięcia, na które właściwe, skrótowe odpowiedzi brzmią: „Mógłbym”, „Nie mógłbym” lub „Tak” i „Nie”. Na te pytania oczekuje się jednak nie tych odpowiedzi, lecz wypowiedzi o X, które zapisuje się dosłownie lub też utrwała ich sens. (Mogą zresztą także być podane i skrótowe nazwy kategorii tych pożądanych odpowiedzi. Wówczas jednak kategorie zapisu i alternatywy odpowiedzi są całkowicie różne). Pytania tego typu występują w kwestionariuszach głównie ze względu na to, że cechuje je uprzejmy sposób zwracania się do respondenta.

Częstsze jeszcze są pytania otwarte, na które odpowiedzi mają być zaliczone do ustalonych z góry kategorii<sup>40</sup>. Nazw tych kategorii nie czyta się respondentom. Pytania otwarte, na które odpowiedzi (reakcje) respondentów zapisuje się w ten właśnie spo-

<sup>40</sup> Zwłaszcza w tych pytaniach zapis kategoryzujący nie jest jedyny. Przewiduje się mianowicie układ kategorii nie wyczerpujących oraz zapis rejestrujący tych odpowiedzi, które się w nich nie mieszczą.

sób, wymagają zazwyczaj odpowiedzi jednozdaniowej. Są to często wyróżnione poprzednio niedoskonałe pytania zamknięte oraz pytania wymagające podwójnego wyboru.

Odpowiedzi na pytania otwarte są kategoryzowane w zapisie najczęściej ze względu na ich sens, co nie znaczy, jak już wspominaliśmy, że sens ten zostaje w nich ujęty w całości. Niekiedy kategorie zapisu uwzględniają tylko sens poszczególnych wyrażen. Tak więc nierozłączne warianty zapisu kategoryzującego odpowiedzi na pytanie: „Co Pan sądzi o X?”, mogą wystąpić w postaci następującej: „Odpowiedź zawiera oceny pozytywne”, „Odpowiedź zawiera oceny negatywne”, „Brak ocen wartościujących w odpowiedzi”. Sens odpowiedzi w całości nie jest tutaj uwzględniony.

Obok pytań otwartych z zapisem kategoryzującym w kwestionariuszach wywiadów występują pytania otwarte z zapisem rejestrującym kształt lub sens odpowiedzi. Często, choć bynajmniej nie wyłącznie, są to pytania wymagające narracji. Do pytań najczęściej stosowanych należą pytania zamknięte z zapisem kategoryzującym, do których za chwilę przejdziemy.

Mając na uwadze częstość występowania można wyróżnić trzy dominujące typy pytań i zapisów: zamknięte z zapisem kategoryzującym, otwarte z zapisem kategoryzującym lub mieszanym, otwarte z zapisem rejestrującym. Rzadsze są natomiast pytania zamknięte z zapisem rejestrującym. Wyodrębnianie tych grup wydaje się ważne, nie są one bowiem oddzielane od siebie w sposób dość wyraźny. W refleksji socjologów najczęściej wyróżnia się pytania otwarte i zamknięte, stosując te określenia zarówno do samych pytań, jak i do zapisów odpowiedzi, co nie wydaje się właściwe<sup>41</sup>.

<sup>41</sup> Por. u nas m. in. Nowak, *Uwagi wstępne do zagadnień wywiadów...*, [w:] *Metody badań...*, s. 66—67. Określenie „pytania zamknięte” zastosowane jest również i do odpowiedzi w moim artykule *Ankieta i jej rodzaje...*, [w:] *Analizy i próby...*, t. II, 1968, s. 43. W artykule tym wyodrębniono od siebie różne rodzaje pytań i zapisów, używając nazw innych niż w niniejszej rozprawie. Pragnąc skrócić długie nazwy, używane w tekście, można zaproponować następujące: pytania otwarte kategoryzo-

Przejdźmy teraz do pierwszego z wskazanych poprzednio zagadnień, to jest do kwestii stosunku alternatyw odpowiedzi w pytaniach zamkniętych do kategorii w zapisie. Rozpatrując je trzeba najpierw stwierdzić, że alternatywy te bardzo często stanowią podstawę wyróżnienia kategorii zapisu. Wiąże się to z faktem, że kategoryzacja odpowiedzi dokonuje się zawsze ze względu na ich sens, ujęty przynajmniej częściowo w wariantach odpowiedzi przewidzianych przez pytanie.

Pokrywanie się kategorii zapisu z wariantami odpowiedzi, przewidzianymi przez pytanie zamknięte, nie jest jednak bynajmniej regułą bezwyjątkową. Przede wszystkim warianty odpowiedzi wskazane w pytaniu dotyczą zawsze odpowiedzi właściwych, zaś kategorie zapisu obejmować muszą odpowiedzi pożądane i niepożądane. Te ostatnie nie mogą być uwzględnione wśród odpowiedzi właściwych. Wśród kategorii zapisu musi więc znajdować się co najmniej jedna, do której można zaliczyć odpowiedzi niepożądane, choćby takie, jak uporczywe milczenie, odpowiedzi bez związku z treścią pytania itp.

W niektórych pytaniach układ kategorii zapisu obok odpowiedzi niepożądanych musi obejmować kategorię lub kategorie dla tych odpowiedzi oczekiwanych, które nie pokrywają się z właściwymi. Przykłady takich pytań podawaliśmy już poprzednio. W krańcowych wypadkach w omawianym układzie może nie być wcale kategorii odpowiadających alternatywom określonym w pytaniu. Na przykład zapis kategoryzujący odpowiedzi na omawiane już pytanie zamknięte o ewentualny zamiar przeczytania *Ulisessa* Joyce'a może wyglądać następująco: „Respondent czytał *Ulisessa*”, „Respondent nie czytał *Ulisessa*”, „Nie dało się ustalić, czy czytał, czy nie czytał *Ulisessa*”. Jak łatwo zauważyć, kategorie tego zapisu pomijają zupełnie alternatywy przewidziane przez pytanie, a więc i odpowiedzi właściwe, dotyczące zamiaru przeczytania *Ulisessa*. Uwzględniają tylko odpowiedzi pożądane i odpowiedzi niepożądane.

wane, pytania otwarte niekategoryzowane, pytania zamknięte kategoryzowane. Pierwszy człon tej nazwy odnosi się do pytania, drugi do odpowiedzi.

Tak więc kategorie zapisu nie zawsze pokrywają się z alternatywami odpowiedzi na pytania zamknięte, choć najczęściej te alternatywy stanowią podstawę wyróżnienia niektórych z nich, zwykle zresztą najważniejszych. Dzieje się tak dlatego, że — jak już wskazywaliśmy — zapis odpowiedzi, czyli przekaz 4, nie jest zapisem odpowiedzi właściwych, lecz odpowiedzi definitywnych, faktycznie występujących, pożądanych i niepożądanych, z których pewne mogą, lecz nie muszą pokrywać się z odpowiedziami właściwymi. Można jednak sformułować pytania, na które różne warianty zapisu dokonanego przez ankietę będą pisemnymi odpowiedziami właściwymi, najczęściej zresztą skrótowymi. Będą to jednak pytania różne od pytania zadanego respondentowi. Przy zapisie dosłownym byłoby to pytanie: „Jak dosłownie odpowiadał (zareagował) respondent R na pytanie P?” Przy zapisie sensu pytanie to miałoby postać: „Jaki był sens odpowiedzi respondenta R na pytanie P?, a przy zapisie kategoryzującym jego schemat byłby następujący: „Do której — lub których — spośród następujących kategorii... (tu wyliczenie) należy odpowiedź (reakcja) respondenta R na pytanie P?” To ostatnie pytanie jest zamkniętym pytaniem dopełnienia o maksymalnym roszczeniu zupełności, poprzednie są otwarte, zgodnie z sensem rozróżnienia między zapisem rejestrującym i kategoryzującym. Przy zapisie mieszanym zapis stanowi odpowiedź na dwa pytania: zamknięte i otwarte.

Ankieter zadaje sobie niekiedy rzeczywiście te pytania, ponieważ miewa wątpliwości dotyczące sensu odpowiedzi respondenta, ewentualnie i stosunku jej do podanych kategorii. Dzieje się tak zwłaszcza w wypadku pytań otwartych z zapisem kategoryzującym. Pytanie, na które rozwinięty zapis stanowi odpowiedź właściwą, nie jest więc tylko konstrukcją logiczną. Nazywać je można pytaniem własnym ankietę dotyczącym zapisu.

Rzeczywiste zapisy są jednak zawsze niepełnymi odpowiedziami na pytania własne ankietę. Niepełnymi nie tylko dlatego, że ankietę z reguły posługują się skrótami, zdaniami niepełnymi itp. i że oznaczenia kategorii mają z reguły ten sam charakter. Zapisy stanowiłyby pełne odpowiedzi na pytanie własne ankietę dopiero wtedy, gdyby obejmowały na wstępie stwier-

dzenia: „Odpowiedź respondenta *R* na pytanie *P* brzmiała...” lub „Sens odpowiedzi respondenta *R* na pytanie *P* był następujący...”, lub „Odpowiedź respondenta *R* na pytanie *P* należy do kategorii...” W zapisach odpowiedzi w kwestionariuszach takie twierdzenia nie występują. Odpowiednik ich można jednak upatrywać w tym, że zapis umieszczony jest w oznaczonym miejscu. Stąd też należy przyjąć, że pełny sens zapisu obejmuje również podane wyżej wstępne stwierdzenia.

W tym pełnym sformułowaniu odpowiedzi na pytanie ankietera będą zdaniem prawdziwym bądź fałszywym. Jeśli są fałszywymi, świadczy to o zniekształceniu procesu wzajemnego komunikowania w tym jego fragmencie.

#### Klasyfikacja zapisów, opracowanie liczbowe i informacje poszukiwane w wywiadzie

Zapis ankietera jako przekaz w procesie komunikowania posiada w zasadzie dwóch odbiorców, którzy zapoznają się z nim z reguły już w pracowni zespołu badawczego. Obydwaj są członkami tego zespołu. Jednym z nich jest badacz lub wyznaczony przez niego członek zespołu, którego dla uproszczenia w przedstawionym schemacie utożsamiono z badaczem. Czyta on zapisy odpowiedzi różnych respondentów na dane pytanie w całym badaniu, akceptuje je, co oznacza, iż będą poddane dalszemu opracowaniu, lub odrzuca. W tym ostatnim wypadku wszystkie procesy komunikowania w danej sprawie, związane z wieloma wywiadami, ulegają przerwaniu. Zwykle badacz nie zapoznaje się z wszystkimi zapisami odpowiedzi na dane pytanie, lecz z ich większą lub mniejszą częścią. Aby uwzględnić ten fakt w schemacie, linia prowadząca od przekazu 4 do badacza jest falista, w odróżnieniu od pozostałych, prostych.

Drugim odbiorcą przekazu 4 jest członek zespołu zwany zwykle koderem, oznaczony w schemacie literą *K*. Czynności kodera i badacza w danym fragmencie procesu badawczego oraz przekazy, których są autorami, a więc przekaz 5 i 6 w schemacie, doty-

czą klasyfikacji zapisów odpowiedzi dokonanej na drodze ich oznaczenia odpowiednim symbolem, czyli symbolizacji. Czynność ta z angielskiego nazywana jest zwykle kodowaniem (*to code* — szyfrować, stąd *the coder* — koder). W przekazie 5, z reguły pisemnym, zawarte jest polecenie dokonania symbolizacji oraz podane są jej zasady. Przekaz 6 stanowi rezultat czynności kodera, który zgodnie z tym poleceniem i zasadami zalicza zapis do jednej z klas, nanosząc odpowiadający jej symbol w kwestionariuszu lub na specjalnej karcie. Karta ta obejmuje więc oznaczenia zapisów odpowiedzi na różne pytania w kwestionariuszu.

Klasyfikacja stanowi punkt wyjścia do operacji zliczania zapisów i dlatego musi odpowiadać wymogom stawianym logicznym podziałom. Musi być więc wyczerpująca i rozłączna, w przeciwieństwie do kategoryzacji dokonanej przez ankierów. Przy konstruowaniu układu klas badacz ma na uwadze problematykę badań. W związku z tym wyróżniając je i tworząc ich układ na podstawie zapisów stara się nieraz wyobrazić sobie, jak wyglądały rzeczywiste odpowiedzi respondentów i jakie zjawiska odpowiadają im w rzeczywistości, którą chce badać. Ze względu na to, że klasyfikacja będzie stanowić podstawę do obliczeń, przy opracowaniu tego układu istotne są również spodziewane liczebności poszczególnych klas, które nie powinny być zbyt małe ani zbyt duże. Gdy są one krańcowo różne, utrudnia to zastosowanie niektórych statystycznych miar.

Zasady dokonywania klasyfikacji i symbolizacji nazywa się najczęściej kluczem kodyfikacyjnym lub instrukcją kodową. Dotyczy ona wszystkich lub znacznej części zapisów w kwestionariuszu. Stanowi więc obszerny komunikat złożony z przekazów, które odnoszą się do poszczególnych klasyfikacji, a więc w zasadzie do poszczególnych spraw.

Klucz kodyfikacyjny dotyczący jednej klasyfikacji obejmuje następujące elementy: nazwy klas, do których będą zaliczane poszczególne zapisy, następnie wskazówki umożliwiające to zaliczenie, z przykładami zapisów odpowiedzi włącznie, oraz wykaz symboli odpowiadających tym klasom. Zazwyczaj są to symbole cyfrowe, rzadziej literowe lub graficzne. Wskazówki, dzięki

którym koder może przyporządkować zapisy poszczególnym klasom i odpowiednio je zasymbolizować, oparte są na definicjach klas. Definicje te nie zawsze są podane w kluczu kodyfikacyjnym, nie zawsze nawet bywają *explicite* formułowane, mimo iż czynność klasyfikowania stanowi jedną z podstawowych czynności w procesie wzajemnego komunikowania w związku z wywiadem. Dzięki klasyfikacjom dokonana zostaje bowiem standaryzacja danych.

Symbol wpisany przez kodera w kwestionariuszu lub na karcie reprezentuje zdanie typu: „Zapis odpowiedzi respondenta R na pytanie P należy do klasy L”, przy czym miejsce wskazuje, że odnosi się on do tego właśnie zapisu. Zdanie to można potraktować jako odpowiedź na pytanie: „Do której z następujących klas (tu wyliczenie) należy zapis odpowiedzi respondenta R na pytanie P?” Pytanie to jest konstrukcją logiczną, gdy koder mechanicznie przyporządkowuje odpowiedni symbol danemu zapisowi. Jednak w wielu przypadkach faktycznie zadaje on sobie to pytanie, podobnie jak ankieter zadaje sobie niekiedy wyróżnione poprzednio pytanie dotyczące zapisu. Zaklasyfikowanie zwłaszcza niektórych zapisów rejestrujących wymaga bowiem często zastanowienia się, nieraz wnikięcia w intencje badacza, konsultacji itp., a więc i formowania problemu, do której klasy zaliczyć dany zapis.

Pytanie tego rodzaju, analogiczne do pytania własnego ankietera, nazwijmy pytaniem kodera. Podobnie jak to ostatnie jest ono pytaniem żądającym informacji, a odpowiedź na nie jest zdaniem prawdziwym bądź fałszywym. Gdy jest zdaniem fałszywym, wówczas można mówić o zniekształceniu procesu komunikowania w tym jego fragmencie. Pytanie kodera jest zawsze pytaniem zamkniętym o jedynej alternatywie, to znaczy takim, na które odpowiedź wskazać winna tylko jedną z alternatyw, jedynie odpowiednią w danym wypadku, tutaj jedynie prawdziwą. Taki charakter pytania kodera wiąże się z jego rolą w klasyfikacji, która musi być rozłączna. Zaliczenie do jednej klasy, tzn. wybór jednej z alternatyw oznacza więc, że dana jednostka nie należy do żadnej innej klasy.

Kilka uwag należy jeszcze poświęcić sposobowi konstruowania układu klasyfikacyjnego i zasad klasyfikacji oraz stosunkowi tego układu do układu kategorii w zapisie kategoryzującym. Była już o tym mowa, że badacz — lub wyznaczony przez niego członek zespołu — zapoznaje się najpierw z zapisami odpowiedzi na dane pytanie i na ich podstawie konstruuje ów układ oraz że najczęściej nie bierze on pod uwagę wszystkich zapisów. Część zapisów, które analizuje, jest zazwyczaj większa przy zapisach rejestrujących, zwłaszcza bardzo zróżnicowanych. Przygotowanie układu kategorii polega wówczas zwykle na tym, iż podobne zapisy łączy się w grupy, spełniające omawiane wyżej warunki (rozłączność, związek z problematyką itp.).

Z daleko mniejszą ilością zapisów badacz — lub inny członek zespołu — musi się zwykle zapoznać, gdy stanowią one efekt kategoryzacji odpowiedzi dokonanej przez ankietera. Kategoryzacja ta musi stanowić podstawę do układu klas. Niekiedy — gdy jest ona wyczerpująca i rozłączna — układ ten jest po prostu jej powtórzeniem, w krańcowym wypadku także powtórzeniem układu alternatyw przewidzianych przez pytanie zamknięte. Te wypadki są zresztą dość liczne, gdy weźmiemy pod uwagę tylko odpowiedzi pożądane, należące jednocześnie do właściwych. Przygotowanie układu klasyfikacyjnego sprowadza się wówczas do akceptacji wcześniejszego układu kategorii, a sama czynność kodowania ulega znacznemu uproszczeniu. Polega ono wówczas tylko na wpisaniu nowego symbolu zgodnie z instrukcją lub nawet na akceptacji, ewentualnie wraz z technicznym uzupełnieniem, zapisu ankietera, jeśli w tym zapisie wyróżniano jedynie odpowiednie gotowe symbole. Oczywiście obok akceptacji instrukcja musi przewidywać sytuacje, kiedy koder zmienia ten zapis, a także określać warunki, w których powinien tego dokonać. Najczęściej zmiany polegają na tym, iż zapisowi, który wskazywał, że odpowiedź należy do pożądanych czy bardziej pożądanych, nadaje się symbol odpowiadający zapisom odpowiedzi niepożądanych lub mniej pożądanych. Te dwie ostatnie kategorie, jeśli są wyodrębnione w zapisie, zalicza się zresztą często do jednej klasy, zazwyczaj nielicznej.

Jednak w wielu wypadkach układ klasyfikacyjny nie pokrywa się w pełni z układem kategorii w zapisie kategoryzującym ankierów. Nawet gdy te ostatnie są wyczerpujące i rozłączne, w układzie klasyfikacyjnym często łączy się je w mniejszą ilość klas. Na przykład zapisy wskazujące na rok urodzenia łączy się z reguły w klasy odpowiadające klasom wieku, najczęściej w pięcioletnich lub dziesięcioletnich przedziałach. Łączy się także często w jedną klasę kategorie odpowiedzi mało liczne, biorąc pod uwagę późniejsze obliczenia i statystyczne opracowanie wyników. Niekiedy do klasy odpowiadającej odpowiedziom niepożądanym włącza się także odpowiedzi, które ankier błędnie traktował jako pożądane. Wówczas ilość odpowiedzi potraktowanych ostatecznie jako niepożądane wzrasta w porównaniu z ilością odpowiedzi traktowanych jako niepożądane przez ankierów.

Przy kategoryzacji nierozłącznej układ klas nie może być identyczny z układem kategorii zapisu. Tworzy się wówczas rozłączne klasy, które odpowiadają kombinacjom kategorii lub też, co zdarza się najczęściej, klasyfikacja zapisów odpowiedzi zostaje dokonana kilkakrotnie, zwykle ze względu na występowanie bądź niewystępowanie jednej cechy, wskazanej przez zapis. Tak więc zapisy kategoryzujące odpowiedzi na pytanie: „Które z wymienionych poniżej przedmiotów znajdują się w Pana mieszkaniu... (tu wyliczenie np. 5 przedmiotów)?”, może stać się podstawą do utworzenia 5 klasyfikacji<sup>42</sup>. Kilka klasyfikacji, obejmują-

<sup>42</sup> Przy uwzględnieniu wszystkich możliwych kombinacji zapisów odpowiedzi stwierdzających występowanie bądź niewystępowanie w domu poszczególnych przedmiotów, ilości rozłącznych klas wynosi  $2^5 = 32$ . Gdyby wziąć również pod uwagę ewentualny zapis „Brak odpowiedzi”, traktowany jako zapis odpowiedzi niepożądanej, ilość ta wzrasta do  $3^5$ , czyli 243 klas. Konstruowanie klasyfikacji w oparciu o kombinację cech, wskazanych w zapisach, celowe jest więc tylko bądź w wypadku niewielkiej ilości tych cech (praktycznie, przy dychotomizacji, do 3, co daje 8 kombinacji i klas), bądź wówczas gdy występowanie lub niewystępowanie cech w zapisach da się uporządkować w skalę. Przygotowanie skal wymaga jednak z reguły wykonania przeliczeń w ramach logicznie prostszych klasyfikacji obejmujących jednak większą ilość klas.

cych mniejszą ilość klas, może powstać także na podstawie jednej, bardziej rozbudowanej<sup>43</sup>. Będą to więc klasyfikacje wtórne.

Kilka klasyfikacji zapisów odpowiedzi różnych respondentów na jedno pytanie tworzy się często także przy zapisie rejestrującym. Mogą one być utworzone od razu lub później jako klasyfikacje wtórne w stosunku do pierwotnej, bardziej rozbudowanej. Kilka klasyfikacji często powstaje zwłaszcza w przypadku pytań wymagających narracji, podwójnego wyboru oraz pytań, na które jedni respondenci odpowiadają wskazując na jedną, zaś inni na więcej alternatyw należących do jednego lub więcej zbiorów. Zapisy te często klasyfikuje się kilkakrotnie z różnych punktów widzenia, odpowiadających poszczególnym zbiorem alternatyw i ważnych ze względu na problematykę badań. Czasami nawet klasyfikacja dokonywana jest kilkakrotnie z jednego punktu widzenia. Ten ostatni sposób postępowania badacze stosują wtedy, gdy zapisy niektórych (zwykle większości) odpowiedzi uwzględniają jedną, zaś zapisy innych — więcej alternatyw,

<sup>43</sup> W odpowiedzi na pytanie: „Które z wymienionych poniżej przedmiotów posiada Pan w swoim mieszkaniu... (tu wyliczenie)?”, przy 2 przedmiotach i uwzględnieniu odpowiedzi niepożądanej otrzymuje się  $3^2 = 9$  kombinacji odpowiedzi, a więc 9 klas w pierwotnej klasyfikacji. Klasyfikacja ta może stać się podstawą do utworzenia co najmniej 3 wtórnych klasyfikacji: 2 trójdzielnych, utworzonych ze względu na obecność bądź nieobecność poszczególnych przedmiotów wskazaną w odpowiedzi oraz kategorię „Brak informacji w odpowiedziach w tej sprawie”, 1 czterodzielnej, utworzonej ze względu na to, czy w mieszkaniu respondenta znajdują się 2, 1 czy żaden z wymienionych przedmiotów lub czy zaliczyć go należy do kategorii osób, których z powodu braku informacji w odpowiedzi co do występowania jakiegokolwiek przedmiotu nie da się zaliczyć do żadnej z tych klas. Gdy w analogicznym pytaniu wymieni się 3 przedmioty, ilość kombinacji wynosi  $3^3 = 27$ , a ilość analogicznie utworzonych wtórnych klasyfikacji — 4, z tym że klasyfikacja utworzona ze względu na ilość posiadanych przedmiotów będzie bardziej rozbudowana. Obejmować będzie mianowicie 5 klas (obecność 3, 2, i 1 i żadnego przedmiotu oraz kategoria o nieustalonej ilości przedmiotów). Ilość tak pomyślanych klasyfikacji wtórnych w przypadku analogicznych pytań wynosi w ogóle: ilość przedmiotów + 1, przy czym ostatnia klasyfikacja obejmować będzie zawsze ilość klas równą ilości przedmiotów + 2, poprzednie zaś będą trójdzielne.

należących do jednego lub więcej zbiorów, i jednocześnie gdy nie chcą oni rezygnować z danych zawartych w obszerniejszych zapisach, co nastąpiłoby, gdyby uwzględnić tylko pierwszą wymienioną alternatywę. Przykład stanowią tutaj opracowania otwartych pytań dotyczących motywów i okoliczności wyboru takiego lub innego kierunku studiów, szkoły, zawodu itp., na które jedni respondenci (zwykle większość z nich) odpowiadają wskazując na jeden motyw lub okoliczność, pozostali zaś wymieniają ich więcej. Sposób ten niekiedy bywa także używany przy zapisach kategoryzujących o nierozłącznym układzie kategorii.

Gdy zapisy odpowiedzi na jedno pytanie od razu klasyfikowane są kilkakrotnie, wówczas jednemu przekazowi oznaczonego w schemacie cyfrą 4 odpowiada kilka przekazów oznaczonych cyframi 6. Schemat nie przewiduje modyfikacji tego rodzaju, upraszcza on więc faktycznie występującą sytuację. Uproszczenia tego można by uniknąć kosztem znacznego skomplikowania.

Jeśli jeden zapis odpowiedzi klasyfikowany jest od razu kilkakrotnie lub gdy na podstawie jednej rozbudowanej klasyfikacji tworzy się kilka wtórnych, obejmujących mniejszą ilość klas, wówczas jedną jednostkę analizy, którą stanowi cały zapis, zastępuje kilka, a sam proces wzajemnego komunikowania w związku z wywiadem w jednej sprawie ulega rozszczepieniu na kilka procesów dotyczących kilku spraw. Rozszczepienie to nie jest regułą, jednak musi być uwzględnione w analizie. Może ono zresztą występować kilkakrotnie, zwłaszcza na drodze uproszczeń bardzo rozbudowanych, początkowych klasyfikacji.

Następne czynności badacza należą do etapu badań, który nie jest już uwzględniony w schemacie. Czynności te obejmują przede wszystkim operacje polegające na przeliczeniu jednakowych symboli klasyfikacyjnych ze wszystkich kwestionariuszy lub kart. Przeliczenia mogą być dokonane oddzielnie w ramach każdej klasyfikacji, ich punkt wyjścia może także stanowić skrzyżowanie dwóch lub więcej klasyfikacji, dające w rezultacie jeszcze bardziej złożony podział.

Obliczeń dokonuje się ręcznie bądź maszynowo za pomocą sorterów lub maszyn elektronicznych. Przy opracowaniu maszynowym symbole muszą być przeniesione na specjalne karty lub taśmy. Zarówno przy opracowaniu ręcznym, jak i maszynowym, w zależności od zastosowanych sposobów, przeliczenie wymaga często uprzedniej fizycznej segregacji kwestionariuszy lub kart według zastosowanych kryteriów klasyfikacyjnych.

Wyniki przeliczeń najczęściej przedstawiane są w formie tablic czy zestawień statystycznych. Najczęstsze są zestawienia, w których podaje się wyniki przeliczeń dokonanych w ramach jednej klasyfikacji, i tablice, w których uwzględnia się skrzyżowanie kilku klasyfikacji jednocześnie. W wypadkach, kiedy poszczególne zapisy były klasyfikowane z jednego punktu widzenia niejednakową ilość razy, wyniki przeliczeń przedstawia się niekiedy w formie zestawień, w których pewne kwestionariusze czy karty zostały uwzględnione więcej, pewne zaś mniej razy, w zależności od ilości symboli odpowiadających jednemu zapisowi. Postępuje się tak tylko wtedy, gdy więcej niż jeden symbol otrzymał niezbyt wiele zapisów. Zestawienia tego rodzaju często zaopatruje się uwagą, iż ilość uwzględnionych w nich wypadków przekracza ilość respondentów. Ten sposób prezentacji wyników bywa zresztą krytykowany<sup>44</sup>.

Tablice uwzględniające skrzyżowanie kilku klasyfikacji nazywa się najczęściej tablicami korelacyjnymi lub krzyżówkami. Tablice korelacyjne stanowią podstawę do analizy zależności. W tej analizie stosuje się współcześnie coraz bardziej wyrafinowane techniki statystyczne. Niezależnie od stopnia ich skomplikowania punktem wyjścia analizy są jednak zawsze przeliczenia wykonane w ramach klasyfikacji zapisów odpowiedzi.

Same klasyfikacje podczas obliczeń ulegają jednak niekiedy pewnym przekształceniom. Mogą ulec uproszczeniu na skutek połączenia dotychczasowych klas, dokonanego zwykle ze względu na zbyt małą liczebność jednostek w poszczególnych klasach, w związku ze specyficznymi zagadnieniami itp. Niekiedy problema-

<sup>44</sup> Por. np. H. Zeisel, *Say it with Figures*, Nowy Jork 1957, s. 165—166.

tyka badań wymaga utworzenia nowych klas na drodze połączenia różnych dotychczasowych klasyfikacji, które stanowiły już podstawę do krzyżówek. Dzieje się tak często zwłaszcza przy konstruowaniu skal, których stopnie pełnią rolę nowych klas, stanowiących podstawę do nowych tablic korelacyjnych i obliczeń.

Specyficzne problemy badawcze wymagają tworzenia nowych klasyfikacji, w których wykorzystuje się kwestionariusze — lub karty przygotowane na ich podstawie — odnoszące się do różnych osób. Tak więc w badaniach nad parami małżeńskimi ich sukces bądź niepowodzenie w małżeństwie ustala się zazwyczaj na podstawie odrębnych zaklasyfikowań zapisów odpowiedzi męża i żony, z którymi przeprowadzano osobne wywiady.

W wypadku utworzenia nowych klasyfikacji, które nie są rezultatem uproszczenia poprzednich podziałów i które jednocześnie stanowią podstawę do nowych krzyżówek, dokonuje się zawsze nowej symbolizacji, najczęściej na osobnych kartach statystycznych. Wprowadza się tym samym nowe jednostki analizy, wykorzystywane następnie w obliczeniach. Tych nowych jednostek dotyczą także tablice i końcowe wnioski. W tych wypadkach utworzenie nowych klas wymaga zawsze wykonania obliczeń opartych na wcześniejszych zaklasyfikowaniach. Jednocześnie z opracowaniem liczbowym często wprowadza się więc nie tylko uproszczenia w dotychczasowych klasyfikacjach. W oparciu o dawne nanosi się także na kwestionariusze i karty nowe symbole klasyfikacyjne, tworzy nowe przekazy i jednostki analizy. Łączy się ze sobą dane z różnych zapisów, będące rezultatem różnych dotychczas procesów wzajemnego komunikowania, a więc przedłuża się i łączy te procesy.

Połączenia różnych dotychczas procesów komunikowania występują czasem nawet wcześniej, choć zdarza się to raczej rzadko. Niekiedy koderzy klasyfikują jednocześnie zapisy odpowiedzi na kilka pytań i zgodnie z instrukcją nanoszą w kwestionariuszu lub na karcie jeden symbol klasyfikacyjny, odpowiadający kilku pytaniom i zapisom odpowiedzi.

A więc i przy dokonywaniu klasyfikacji, i później różne procesy wzajemnego komunikowania w zakresie jednej sprawy,

związane z wywiadem, mogą być połączone, co pomija całkowicie przedstawiony schemat graficzny. Zamiast dwóch lub nawet większej ich ilości, po połączeniu trzeba wyróżnić jeden proces, odpowiadający nowej jednostce analizy, nowemu symbolowi klasyfikacyjnemu i nowej „sprawie”, której dotyczy ten symbol. Takie połączenia występują niekiedy nawet kilkakrotnie, np. gdy kilka skal, z których każda została utworzona na podstawie zapisów odpowiedzi na kilka pytań, łączy się w jedną. Trzeba jeszcze dodać, że połączone ze sobą mogą być i procesy, które pojawiły się jako rezultat wcześniejszego rozszczepienia różnych procesów wyjściowych, z których każdy związany był z jednym pytaniem w kwestionariuszu i jednym zapisem odpowiedzi.

Połączenia różnych procesów wzajemnego komunikowania należy odróżnić od sytuacji, która występuje po dokonaniu przeliczeń. Odrębność wszelkich indywidualnych procesów komunikowania, zapoczątkowanych przez pytanie, lub połączeń tych procesów ulega wówczas pełnemu zatarciu. Wyniki liczbowe, w tych także wszelkie tablice i zestawienia, odnoszą się bowiem nie do poszczególnych jednostek, lecz do ich zbiorów i podzbiorów, wyróżnionych w rezultacie w klasyfikacji.

Tablice i inne wyniki liczbowe przedstawione są z reguły w pisemnym elaboracie zawierającym ostateczne opracowanie wyników badań. W elaboracie tym zaopatrzone są one w tytuły i niemal zawsze w omówienia słowne. Czasami zresztą te omówienia dotyczą także wyników liczbowych nie przytoczonych w ostatecznym opracowaniu.

Z interesującego nas punktu widzenia ważny jest sens wyrażań, których używa się we wspomnianych omówieniach, a także tytułach tablic. Wyniki liczbowe bezpośrednio odnoszą się do zbiorów i podzbiorów symboli, naniesionych na kwestionariusze, karty czy taśmy. Jednak w omówieniach i tytułach tablic nie mówi się o tych symbolach, lecz o zjawiskach, których dotyczą problemy badań. W ten sposób wyniki liczbowe uzyskują nową merytoryczną interpretację, odnoszącą je do badanych zjawisk, tj. do przedmiotu badań. Dopiero tak zinterpretowane wyniki liczbowe wraz z ich omówieniami stanowią właściwe rezultaty



badan. Tego rodzaju interpretacje odnoszące się do przedmiotu badań badacz może wiązać z poszczególnymi przekazami także wcześniej, od zapisu odpowiedzi respondenta poczynając<sup>45</sup>. Stosunkowo często wiąże ją z ostatnim przekazem, zwłaszcza jeśli stanowi on rezultat połączenia kilku dotychczas odrębnych procesów wzajemnego komunikowania. Rzadko jednak znajduje ona wyraz pisemny. Natomiast w omówieniach liczbowych wyników badań interpretacja taka musi być sformułowana *explicite*. Pozostaje to w związku z funkcją, jaką pełnią te omówienia wraz z wynikami liczbowymi, do których się odnoszą. Stanowią one przekaz w innym niż wyróżnione poprzednio procesie komunikowania, obejmującym nie badacza, pozostałych członków ekipy badawczej i respondentów, lecz badacza i odbiorców rezultatów badań, najczęściej czytelników pracy, która powstała jako ostateczny efekt poszukiwań. Tym czytelnikom badacz musi przedstawić rozwiązanie problemu, a więc stwierdzenia odnoszące się do przedmiotu badań, tj. badanych zjawisk.

Interpretacje, o których mowa, nie dotyczą bezpośrednio poszczególnych jednostek badania, lecz ich zbiorów i podzbiorów. Pośrednio odnoszą się jednak i do tych jednostek. Załóżmy, iż badacz stwierdza w opracowaniu, że w badanej zbiorowości pozytywny stosunek do pracy cechuje 400 respondentów, obojętny stosunek przejawia 300 osób, zaś pozostali mają do swej pracy stosunek negatywny. Formułując te sądy interpretuje on zestawienia liczbowe odpowiednio poklasyfikowanych zapisów odpowiedzi na jedno lub więcej pytań kwestionariuszowych. Pośrednio twierdzenia tego rodzaju dotyczą jednak także poszczególnych osób, do których odnosiły się pożądane odpowiedzi na te pytania. Po uszczegółowieniu interpretację merytoryczną, tzn. dotyczącą przedmiotu badań, można więc zastosować i do ostatecznych zaklasyfikowań jednostek analizy, tj. do ostatnich przekaza-

<sup>45</sup> Wskazówki, jak badacz będzie interpretować odpowiedzi na dane pytania, mogą być zawarte także w charakterystyce celu pytania w instrukcji. Cel ten bywa jednak charakteryzowany i w ten sposób, iż w instrukcji podaje się tylko odpowiedzi pożądane, bez sprecyzowania roli, jaką będą one pełnić.

zów w procesach wzajemnego komunikowania w związku z wywiadem. W konsekwencji uszczegółowione interpretacje uznać trzeba za ostatnie ogniwa tych procesów, wyodrębnione zresztą w drodze abstrakcji.

Omawiane interpretacje są zawsze zdaniem dotyczącymi jednostek wyróżnionych spośród badanych zjawisk, każde z nich stwierdza, że dana jednostka należy do tej, a nie innej ich kategorii, a więc do podzbioru wyróżnionego w rezultacie klasyfikacji. Przykładami takich zdań będą stwierdzenia, że X, który był respondentem w badaniu, posiada wykształcenie średnie, że jego stosunek do pracy jest pozytywny, że małżeństwo złożone z X i Y jest udane, że X należy do klasy ludzi czytających książki, że posiada on taką, a nie inną opinię w danej sprawie lub że w wywiadzie wyraził taki, a nie inny pogląd.

Jak widać, są to twierdzenia różnorodne, zawsze jednak są zdaniem w sensie logicznym, a więc przenoszą poszukiwane informacje o poszczególnych jednostkach badania. Poza tym są bardzo zróżnicowane. Niektóre z nich przekazują informacje o zjawiskach psychicznych, ujmowanych bezpośrednio introspekcyjnie, inne o zjawiskach tzw. zewnętrznych, bezpośrednio obserwowalnych. Niektóre głoszą coś o zjawiskach prostych, inne o kompleksach zjawisk — tylko psychicznych, tylko zewnętrznych bądź i jednych i drugich jednocześnie. Mogą być twierdzeniami ściśle jednostkowymi i twierdzeniami o pewnym stopniu ogólności, a także twierdzeniami jakościowymi bądź ilościowymi, np. twierdzenie, że X w ostatnim roku był przeciętnie dwa razy tygodniowo w kinie, jest twierdzeniem ilościowym o pewnym stopniu ogólności, odnoszącym się do kompleksu zachowań, polegających na przebywaniu w kinie.

Jednostkowe twierdzenie, zawierające uszczegółowioną merytoryczną interpretację liczbowych wyników badań, stanowią także odpowiedzi na pytania. Pytania te można nazwać pytaniami badacza dotyczącymi jednostek wyróżnionych spośród badanych zjawisk. Tego rodzaju pytania badacza są zawsze pytaniami zamkniętymi, żądającymi informacji, o jedynej alternatywie. Tej ostatniej ich cesze odpowiada fakt, że pozostają one w związku

z ostateczną klasyfikacją zapisów odpowiedzi respondentów, której nadaje się teraz merytoryczny sens. Jak już wspominaliśmy, klasyfikacje te służą jako podstawa do wszelkich obliczeń i stąd muszą być między innymi rozłączne. Każda jednostka może być więc zaliczona tylko do jednej klasy, której odpowiada jedna alternatywa w odpowiedzi na pytanie kodera, oraz w konsekwencji także na pytanie badacza.

Okoliczność powyższa posiada duże znaczenie dla rodzaju problemu badawczego, związanego z danym pytaniem w kwestionariuszu. Gdy respondentem w danej sprawie zadano tylko jedno pytanie otwarte, zwłaszcza żądające narracji, podwójnego wyboru lub wyboru nieokreślonej ilości alternatyw i zbiorów, wówczas bardzo często pytanie badacza jako pytanie o jednej alternatywie dotyczyć może tylko tego, do jakiej klasy należy sama odpowiedź respondenta, a nie np. zjawisko, o którym ona coś głosi. Dzieje się tak dlatego, że — jak już wspominaliśmy — jeden respondent może udzielić kilku różnych prawidłowych odpowiedzi na jedno takie pytanie i że udzielenie jednej z nich nie oznacza odrzucenia pozostałych. Tymczasem te ostatnie, ze względu na to, iż udzielili ich inni respondenci, zazwyczaj zostały uwzględnione przy tworzeniu klas w ostatecznej klasyfikacji. W konsekwencji rozłączna klasyfikacja może dotyczyć tylko rodzaju samych odpowiedzi, a nie np. opisywanych przez nich zjawisk.

Ilustrację stanowić mogą tutaj zwłaszcza pytania dotyczące powodów jakiejś decyzji. To, że respondent wskazał na jeden określony jej powód, nie świadczy bynajmniej o tym, iż inne powody w jego wypadku nie odgrywały roli. Ponieważ zaś rodzaj pytania badacza, o którym teraz mowa, związany jest z rodzajem badanego problemu, problem ten dotyczy wówczas także tylko rozkładu odpowiedzi zaliczonych do poszczególnych klas, a także związków pomiędzy tymi rozkładami. Podejmowanie takich tylko zagadnień świadczy niewątpliwie o minimalizmie poznawczym. Minimalizm ten, bynajmniej nierzadki w badaniach socjologicznych, ma także i inne źródła niż rodzaj pytań stawianych respondentom, o czym będzie jeszcze zresztą mowa niżej.

Pytania badacza o przynależność danej jednostki do jednej

z kategorii badanych zjawisk nie są jednak jedynymi jego pytaniami dotyczącymi tych jednostek. Tytuły poszczególnych rubryk w tablicach i zestawieniach oraz omówienia wyników liczbowych wskazują niemal zawsze na to, że w stosunku do jakiejś części badanego zbioru nie udało się uzyskać poszukiwanych informacji dotyczących np. wykształcenia, stosunku do pracy czy identyfikacji grupowej. Stąd obok zasadniczego jednostkowego pytania badacza wyróżnić trzeba jeszcze jego pytanie o to, czy poszukiwana jednostkowa informacja została uzyskana w badaniu. To drugie, pomocnicze pytanie jest ściśle związane z pytaniem poprzednim, zasadniczym. Ostatnie z tych pytań można zadać dopiero wtedy, gdy otrzyma się pozytywną odpowiedź na pytanie pomocnicze. Zarazem jednak sformułowanie pytania pomocniczego nie jest możliwe, jeżeli nie sformułuje się przed tym zasadniczego pytania badacza i poszukiwanej informacji. Pytanie pomocnicze należy do pytań rozstrzygnięcia, na które dwie odpowiedzi stanowią parę zdań sprzecznych. Należy więc także do pytań o jedynę alternatywie.

Wyróżniliśmy więc ostatnie ogniwo procesu komunikowania w związku z wywiadem, mianowicie odpowiedzi na jednostkowe pytania badacza. Ze względu na swój charakter, odmienny od poprzednich, nie zostało ono przedstawione w schemacie. Niemniej jednak jest ono ogniwem bardzo ważnym. Sądy o cechach poszczególnych jednostek są niezbędne do uzasadnienia wszelkich sądów o rozkładach tych cech w zbiorze, stanowią ich niezbędne logiczne przesłanki. Jednocześnie ogniwa tego nie można pominąć w analizie poznawczej wartości całego procesu. Rodzaj odpowiedzi na te pytania decyduje bowiem o ocenie jego rezultatu. Kiedy odpowiedź na pomocnicze pytanie badacza jest negatywna, gdy sprowadza się ona do twierdzenia, że w odniesieniu do danej jednostki nie udało się uzyskać poszukiwanej informacji, omawiany proces zakończył się niepowodzeniem. O powodzeniu nie świadczy jednak możliwość zadania zasadniczego, jednostkowego pytania przez badacza i jakakolwiek właściwa na nie odpowiedź. Musi to być odpowiedź prawdziwa. Jeśli jest ona fałszywa, to ostateczny rezultat danego procesu komunikowania w związku z wywia-

dem jest błędny. Dopiero wtedy, gdy ta odpowiedź jest zdaniem prawdziwym, można mówić o sukcesie badania w danym jego fragmencie.

Charakterystyka rezultatu procesu komunikowania w związku z wywiadem umożliwia ocenę kluczowego ogniwa tego procesu, tj. odpowiedzi respondenta. Z jednostkowymi pytaniami badacza i odpowiedziami na nie związane jest określone pytanie — lub pytania — zadane respondentowi, wraz z odpowiedzią na nie (odpowiedziami). Stąd też i wartość tej ostatniej odpowiedzi (lub tych odpowiedzi) związana być musi z rodzajem i wartością odpowiedzi na jednostkowe pytania badacza.

Charakter tego związku nie zawsze jest łatwy do określenia. Stosunkowo najmniej trudności występuje wtedy, gdy jednej poszukiwanej informacji odpowiada jedno pytanie, zadane respondentowi, a więc wówczas, gdy ta informacja nie pojawiła się w rezultacie połączenia ze sobą różnych procesów komunikowania. Zajmiemy się tylko takimi sytuacjami, łatwiejszymi do analizy, ponieważ wówczas możliwa jest ocena odpowiedzi respondenta ze względu na to, czy proces wzajemnego komunikowania, w którym ona wystąpiła, zakończył się sukcesem, niepowodzeniem czy błędem.

Gdy rezultatem tego procesu jest niepowodzenie, a więc gdy w końcowej jego fazie stwierdzono, że nie udało się uzyskać poszukiwanej informacji, odpowiedź respondenta uznana została ostatecznie za niepożądaną. W innych wypadkach, a więc gdy ostatecznie uznano ją za pożądaną, możliwe jest zadanie zasadniczego, jednostkowego pytania przez badacza i udzielenie na nie odpowiedzi. Jednak nie wszystkie odpowiedzi pożądane prowadzą do sukcesu, to jest do uzyskania prawdziwej odpowiedzi na zasadnicze pytanie badacza i prawdziwej poszukiwanej informacji. Sukces pozwalają osiągnąć tylko pewne pożądane odpowiedzi, pozostałe zaś pociągają za sobą pojawienie się informacji błędnych. Te różne odpowiedzi warto odróżnić od siebie, nazywając pierwsze z nich adekwatnymi, drugie — nieadekwatnymi.

Ocena adekwatności odpowiedzi respondenta jest możliwa tylko w związku z określonym zasadniczym pytaniem badacza, ze

względu na poszukiwaną jednostkową informację. Odpowiedź adekwatna ze względu na jedną taką informację może być nieadekwatna ze względu na inne zasadnicze jednostkowe pytanie badacza. Natomiast zawsze i tylko wtedy, gdy dana poszukiwana informacja jest prawdziwa, odpowiedź respondenta jest adekwatna — przy założeniu, że zapis tej odpowiedzi i jej klasyfikacja były prawidłowe.

Adekwatna odpowiedź respondenta musi odznaczać się określonymi cechami. Ponieważ stanowi ona podstawę do uzyskania prawdziwej jednostkowej informacji — tj. na jej podstawie formuluje się prawdziwą odpowiedź na zasadnicze jednostkowe pytanie badacza odnoszące się do badanych zjawisk — musi ona pozostawać w określonym stosunku do tych zjawisk. Stosunek odpowiedzi adekwatnej do związanego z nią badanego zjawiska bywa bardzo różny w wypadku różnych odpowiedzi, pytań, problemów i badanych zjawisk. Niekiedy wypowiedzi respondentów same wchodzą w skład tych zjawisk, niekiedy zaś są w stosunku do nich czymś zewnętrznym. W tym ostatnim wypadku stosunek między odpowiedzią adekwatną a badanym zjawiskiem jest najczęściej stosunkiem, jaki występuje między zdaniem prawdziwym a zjawiskiem, o którym ono coś głosi<sup>46</sup>. Odpowiedź adekwatna jest wtedy z reguły zdaniem prawdziwym, jej prawdziwość, jest w zasadzie wystarczającym warunkiem adekwatności pożądanej odpowiedzi.

<sup>46</sup> W szczególnych, zresztą bardzo rzadkich, wypadkach odpowiedź będąca prawdziwym zdaniem opisującym dane zjawisko może także stanowić jego fragment. Tak jest na przykład z odpowiedzią: „Jestem katolikiem”, w badaniu postaw religijnych. Charakteryzuje ona tę postawę i jednocześnie stanowi jej konstytutywny przejaw. Por. A. Stanisławski, *op. cit.* s. 34.

Gdy wypowiedź respondenta jest czymś zewnętrznym w stosunku do badanych zjawisk, niekoniecznie musi być ona zdaniem opisującym te zjawiska lub ich wskaźniki. Może być sama ich zewnętrznym wskaźnikiem, oczywiście trafny, nie będąc ich opisem lub fragmentem. Przykład stanowią tutaj odpowiedzi na pytania projekcyjne przez podstawienie, tj. dotyczące formalnie osób innych, niż respondent, na których podstawie badacz wnosi jednak, iż w życiu respondenta zaszły takie, a nie inne fakty.

Taki stosunek adekwatnej odpowiedzi respondenta do badanego zjawiska czy kompleksu zjawisk w badaniach wykorzystujących wywiad kwestionariuszowy występuje najczęściej. Pytanie zadane respondentowi jest wówczas z reguły żądaniem informacji. Właściwa na nie odpowiedź przenosi informację, która jest bądź informacją poszukiwaną przez badacza, bądź informacją, którą badacz, posługując się dodatkowo przyjętymi ustaleniami definicyjnymi, może przekształcić w informację poszukiwaną. W pierwszym wypadku zasadnicze jednostkowe pytanie badacza różni się od pytania zadanego respondentowi tylko tym, że nie jest jak ono skierowane do tego ostatniego (por. np. pytanie badacza: „Czy respondent X urodził się na wsi czy w mieście”, i pytanie zadane respondentowi X: „Czy urodził się Pan na wsi, czy w mieście”). W drugim wypadku pytanie badacza jest różne od pytania zadanego respondentowi, jednak przejście od odpowiedzi respondenta do odpowiedzi na zasadnicze pytanie badacza — oprócz założenia, iż ta pierwsza odpowiedź jest prawdziwa — wymaga przyjęcia tylko pewnych założeń o definicyjnym, a nie empirycznym charakterze. Przykładowo można wymienić tu pytania: „W którym roku urodził się Pan” — jako pytanie zadane respondentowi X — i „Do której klasy wieku spośród następujących klas... (tu wyliczenie) należy respondent X?” lub „Czy respondent X należy do ludzi młodych, w średnim wieku, czy starych?” — jako pytania badacza<sup>47</sup>.

Gdy odpowiedzi respondentów same należą do zjawisk, któ-

<sup>47</sup> W tym drugim przypadku niektóre, w praktyce nieliczne zresztą, odpowiedzi fałszywe mogą być adekwatne. Jeśli na przykład na pytanie dotyczące roku urodzenia respondent odpowie fałszywie, że urodził się w 1935 r. zamiast w 1931, nie będzie to powodowało błędu w uzyskanej informacji, gdy w ostatecznej klasyfikacji przyjmie się 10-letnie przedziały wieku, których dolną granicę stanowić będą kolejno lata 1901, 1911, 1921 itd.

Prawdziwość odpowiedzi — tam gdzie wchodzi ona w grę — jest więc warunkiem wystarczającym (przy prawidłowym zapisie i kodyfikacji), ale nie zawsze koniecznym jej adekwatności. W związku z tym adekwatna w wypadku jednego respondenta i jednego pytania może być nie jedna, lecz kilka odpowiedzi, różnych ze względu na sens.

rych dotyczą poszukiwane informacje i wnioski badacza, mogą stanowić fragment lub nawet całość tych zjawisk. W tym ostatnim wypadku wnioski badacza, uzasadnione w jakimś zakresie w tym badaniu, ograniczają się tylko do stwierdzeń, że respondenci w wywiadach wypowiadali się w ten właśnie sposób. Jeśli badaczowi nie chodziło o nic innego, postawę jego cechuje wspomniany już minimalizm poznawczy. Często bywa on rezultatem skrupulatności badacza. Ograniczając się do stwierdzeń dotyczących wypowiedzi respondentów badacz formułuje bowiem zawsze wnioski uzasadnione — oczywiście jeśli zadawanie pytań, zapis odpowiedzi i klasyfikacje zapisów były prawidłowe. Wówczas więc wszelkie odpowiedzi pożądane są adekwatne.

Odpowiedzi respondentów można nazwać częścią badanych zjawisk z dwu powodów. Jeden powód odnosi się do sytuacji, gdy badacz interesuje się nie tylko wypowiedziami, lecz większymi kompleksami zjawisk obejmujących te wypowiedzi i związane z nimi, aktualnie przeżywane zjawiska psychiczne. Takie kompleksy stanowią na przykład aktualnie przeżywane postawy, których dotyczą wnioski badacza, a więc i poszukiwane informacje. Warunkiem koniecznym i wystarczającym adekwatności odpowiedzi pożądanej będzie wówczas występowanie empirycznego związku między odpowiedziami danego rodzaju i określonymi zjawiskami psychicznymi respondentów, związku tak bliskiego, że odpowiedź, a więc część postawy, wskazuje trafnie na występowanie całego kompleksu.

Termin „postawa” rzadko jest jednak używanym wówczas, gdy kompleks zjawisk, który mu odpowiada, występuje tylko jednorazowo w wywiadzie. Wnioski o postawach badacz formułuje najczęściej w ten sposób, że odnoszą się one i do innych sytuacji niż wywiady. Tych innych sytuacji — łącznie z wywiadami — dotyczy wówczas i poszukiwana informacja. Rozszerzenie zakresu wniosków i informacji na sytuacje poza wywiadem stanowi właśnie drugi powód, dla którego odpowiedź respondenta można uznać za część badanego zjawiska.

Adekwatność odpowiedzi respondentów w takich wypadkach zależy od tego, czy to rozszerzenie jest uprawnione, a więc czy

odpowiedzi są trafnymi wskaźnikami zachowań i przeżyć psychicznych w innych sytuacjach niż wywiad. Ważne jest oczywiście również to, jakie to są sytuacje i jaka jest podstawa owego rozszerzenia.

Gdy odpowiedź respondenta w wywiadzie reprezentuje postawę, stosunek jej do badanego zjawiska najczęściej jest złożony. Złożony jest także wtedy, kiedy należy on do następnego ostatniego uwzględnionego tutaj typu. Przy tym typie omawianego stosunku odpowiedź respondenta powinna być zdaniem prawdziwym, jednak informacja poszukiwana dotyczy wówczas nie tylko zjawisk, o których mówi odpowiedź, lecz i zjawiska innego. Aby odpowiedź tę można było uważać za adekwatną, nie wystarcza tylko to, że jest prawdziwa. Między zjawiskiem, które ona opisuje, a resztą zjawisk, które najczęściej łącznie z poprzednim obejmuje poszukiwana informacja, musi występować ponadto bliiski związek. Przykład takiego stosunku stanowi stosunek między odpowiedzią, że respondent przeczytał jedną lub więcej książek w ciągu ostatnich dwóch miesięcy, a badanym zjawiskiem, że należy on w ogóle do czytelników książek.

Koncepcja pytań badacza, różnych od problemów i pytań zadawanych respondentowi, a także od omawianych poprzednio pytań kodera i ankietera dotyczących zapisu, pozwala wprowadzić istotne dla analizy metodologicznej pojęcie: jednostkowego błędu, sukcesu i niepowodzenia w badaniach prowadzonych za pomocą wywiadu kwestionariuszowego oraz pojęcie adekwatnej odpowiedzi respondenta. Trzeba tu zauważyć, że pojęcie jednostkowego błędu jest różne od pojęcia omyłki ankietera czy kodera przy zadawaniu pytań, zapisie odpowiedzi lub klasyfikacji zapisów. Omyłki takie polegają na postępowaniu niezgodnym z dyrektywami czy zamiarami badacza. Zwiększają one z reguły prawdopodobieństwo występowania błędów, tj. fałszywych jednostkowych informacji, same przez się jednak nie są takimi błędami. Nie prowadzą one do błędów na przykład wtedy, gdy respondent — mimo iż ankieter zadał pytanie w niewłaściwej formie — udziela adekwatnej odpowiedzi lub gdy niewłaściwy zapis odpowiedzi nie powoduje błędnego zaklasyfikowania ze względu na

to, iż mieści się w tej samej klasie, do której należałby zapis właściwy. Czasami omyłki prowadzą także do nieuzyskania danej jednostkowej informacji, tj. do niepowodzenia w badaniu w tym zakresie. W wyjątkowych wypadkach bywa nawet tak, że dwie omyłki, idące w przeciwnych kierunkach, znoszą się nawzajem.

Przedstawione uwagi na temat odpowiedzi adekwatnych i ich stosunku do badanych zjawisk wymagają rozwinięcia i uzupełnień. Ograniczając się w niniejszym szkicu do skrótowego ujęcia zagadnienia, należy jeszcze zwrócić uwagę na sprawę, o której już wspominaliśmy, mianowicie na zróżnicowania odpowiedzi na bardziej i mniej pożądane. Obydwa jednostkowe pytania badacza można wyróżnić tylko ze względu na problemy, do których rozwiązania potrzebne są poszczególne jednostkowe informacje. Tych problemów związanych z jednym pytaniem kwestionariuszowym może być jednak kilka, w zależności od tego, czy zapisy odpowiedzi respondenta klasyfikowane są ostatecznie raz czy więcej razy. Gdy ostateczny rezultat stanowi kilka klasyfikacji, służą one z reguły rozwiązywaniu różnych problemów. W konsekwencji ze względu na każdy problem można wyróżnić odpowiedzi pożądane i niepożądane, przy czym podziały te nie muszą pokrywać się ze sobą. Tak więc w badaniach opinii odpowiedzi typu: „Nie mam zdania (w danej sprawie)” ze względu na problem, czy mieszkańcy danego miasta czy kraju posiadają opinie w tej sprawie lub czy zdolni są ją sformułować w wywiadzie, jest odpowiedzią pożądaną, natomiast ze względu na problem: jaki jest rozkład faktycznie występujących opinii w danej kwestii, jest odpowiedzią niepożądaną. Relatywizacja tego rodzaju dotyczy oczywiście także odpowiedzi adekwatnych, które zawsze należą do poświadanych.

Mimo tej relatywizacji ogólny podział na odpowiedzi pożądane i niepożądane, przyjęty na początku niniejszego szkicu, posiada sens. Przez odpowiedzi oczekiwane rozumieliśmy bowiem takie, które są użyteczne przy rozwiązywaniu choćby jednego problemu, a więc ze względu na które można udzielić pozytywnej odpowiedzi na jakiekolwiek pomocnicze jednostkowe pytanie badacza.

Odpowiedzi niepożądane to takie, które prowadzą do negatywnej odpowiedzi na te pytania stawiane w związku z wszystkimi problemami. Takimi odpowiedziami są z reguły wypowiedzi bez związku z poruszonym tematem oraz milczenie.

Odpowiedzi respondentów mogą być więc pożądane ze względu na różną ilość problemów, które ponadto dla badacza posiadają często niejednakową ważność. Stąd nasuwa się potrzeba, aby wśród odpowiedzi pożądanych wyróżnić bardziej lub mniej pożądane przez badacza. Taką mniej pożądaną odpowiedzią będzie wspomniana odpowiedź typu: „Nie mam zdania”, gdy badacza interesuje w pierwszym rzędzie zagadnienie, jaki jest rozkład opinii, a zagadnienie posiadania lub nieposiadania opinii jest dla niego mniej ważne, chociaż nie jest obojętne. To ostatnie zagadnienie może go jednak nie interesować wcale w badaniu (co wydaje się zresztą niewłaściwe) i wtedy wspomniana odpowiedź będzie w ogóle niepożądana.

Odpowiedzi bardziej i mniej pożądane można wskazać również w badaniach innych niż badania opinii. Ogólnie rozróżnienia między odpowiedziami, ze względu na ich bezużyteczność lub stopień użyteczności dla rozwiązania różnych problemów, posiadają dużą wagę dla praktyki badawczej, jeśli rozpatrywać je w związku z zagadnieniem sukcesu, błędu i niepowodzenia w uzyskiwaniu jednostkowych informacji. Jest rzeczą oczywistą, że badacz dąży do zmniejszenia ilości odpowiedzi niepożądanych, zwiększenia pożądanych, a zwłaszcza bardziej pożądanych. Zwiększenie to jest możliwe, gdy ankieterzy kierują do respondentów liczne dodatkowe bodźce, zwłaszcza zachęcają ich do udzielenia odpowiedzi bardziej pożądanych, wywierają na nich swego rodzaju presję. Gdy jednak presję tę posuwa się za daleko, wówczas rezultatem może być odpowiedź nieadekwatna, a w końcu nie uzyskanie sukcesu, lecz błąd, fałszywa odpowiedź na zasadnicze jednostkowe pytanie badacza. Granica, której nie można przekroczyć wywierając tę presję, jest niestety trudno uchwytana, przebiega ona różnie u różnych respondentów.

Decyzja badacza, gdy formułuje on wskazówki dla ankietera, aby intensywnie zachęcał respondentów do udzielania pożąda-

nych odpowiedzi, a także decyzja ankietera, który zgodnie z tymi wskazówkami lub na własną rękę (zwłaszcza przy ich braku) kieruje pod adresem respondenta dodatkowe zachęcające wypowiedzi, są więc decyzjami w specyficznej sytuacji ryzyka. Polega ono na tym, że zachowania zmierzające do maksymalizacji jednych wartości może pociągnąć za sobą wzrost prawdopodobieństwa utraty innych. Niestety, jak dotąd to ryzyko rzadko jest racjonalnie wykalkulowane, głównie ze względu na brak potrzebnych informacji, a także i nieokreśloność celów, które chce się osiągnąć.

W literaturze metodologicznej pytanie badacza rzadko wyróżnia się jako nieodzowny element w analizie procesu badań kwestionariuszowych. O analogicznym typie pytań wspomina m. in. H. Roede w swej pracy poświęconej wywiadowi kwestionariuszowemu<sup>48</sup>. Nazywa on je pytaniami programowymi i odróżnia od pytań kwestionariuszowych i problemów badawczych. Logiczną analizę zasadniczych jednostkowych pytań badacza oraz ich stosunku do pytań kwestionariuszowych (ankietowych) i problemowych przeprowadził wcześniej J. Giedymin<sup>49</sup>. Zgodnie z jego koncepcją problem, tj. pytanie problemowe w socjologicznych badaniach sondażowych, dotyczy zawsze rozkładu liczebności wariantów jakieś cechy w zbiorowości. Badacz rozwiązuje problem na drodze interakcji, polegającej na stawianiu pytań (odnoszących się do tej cechy) w stosunku do poszczególnych jednostek, które składają się na tę zbiorowość. Są to właśnie pytania badacza. Odpowiedź na pytanie badacza uzyskuje się zadając respondentowi pytanie ankietowe, z reguły odmienne od pytania badacza. Pytanie badacza i pytanie ankietowe są pytaniami zależnymi, ponieważ odpowiedzi na nie są logicznie powiązane. Rodzaj odpowiedzi na pytanie badacza zależy od rodzaju odpowiedzi na pytanie ankietowe, na mocy tzw. reguł korespondencji, które mają postać zdań redukcyjnych. Posługując się tym terminem wprowadzonym przez Carnapa, Giedymin przyjmuje, że w odpowiedzi na pytanie badacza występują zawsze terminy teoretyczne, które

<sup>48</sup> H. Roede, *Befrager und Befragte. Probleme der Durchführung des Soziologischen Interview*, Berlin 1968, s. 18.

<sup>49</sup> Giedymin, *op. cit.*, s. 50—51.

wprowadza się za pomocą terminów spostrzeżeniowych lub zbliżonych, występujących w odpowiedzi na pytanie ankietowe zadawane respondentowi. Obydwa te pytania są żądaniem informacji i wartość logiczna odpowiedzi na pytanie badacza zależy od wartości logicznej, a więc prawdziwości odpowiedzi respondenta.

Giedymin przyjmuje koncepcję pytania kwestionariuszowego, która nie obejmuje pytań nie będących żądaniem informacji. Jego koncepcja odnosi się także tylko do tych zasadniczych pytań badacza w przyjętym tu rozumieniu, w których ponadto występują terminy teoretyczne, i tych pytań kwestionariuszowych, w których występują wyłącznie terminy spostrzeżeniowe lub przynajmniej do nich zbliżone, na co wskazuje pojęcie reguł korespondencji. Zakres zastosowania całej koncepcji jest więc ograniczony, gdyż niewątpliwie w znacznej części pytania kwestionariuszowe i zasadnicze jednostkowe pytania badacza nie różnią się pod względem charakteru użytych w nich terminów w podziale na terminy teoretyczne i spostrzeżeniowe czy obserwacyjne. Różni je tylko forma gramatyczna, jak na przykład w przypadku pytań kwestionariuszowych: „Czy jest Pan za czy przeciw podwyżce cen wódki?”, „Czy Pan przeczytał *Uliksa* Joyce'a?” lub „Jaki jest Pana zawód”, którym odpowiadają zasadnicze jednostkowe pytania badacza dotyczące opinii respondentów w sprawie ewentualnej podwyżki cen wódki, faktu przeczytania bądź nieprzeczytania jakiejś książki czy zawodu respondenta.

Natomiast sama koncepcja pytania badacza, sprecyzowana po raz pierwszy w literaturze przez Giedymina, oraz określenie stosunku tego pytania do pytania problemowego posiada niewątpliwie ogólniejsze znaczenie. Zasługuje też niewątpliwie na szersze niż dotychczas wykorzystanie przez socjologów. Dotyczy to zresztą i innych propozycji, sformułowanych przez jej autora.

Odpowiedzi na jednostkowe pytania badacza stanowią ostatnie ogniwo w procesie komunikowania, związanego z wywiadem kwestionariuszowym. Nie wchodzi ono w skład wymiany przekazów między badaczem, ankierem, koderem i respondentem i dlatego nie zostało ono uwzględnione w przedstawionym schemacie, po-

dobnie zresztą jak i komplikujące ten schemat zmiany pierwotnych zaklasyfikowań.

W opisie tego procesu staraliśmy się przedstawić możliwie dokładnie różne czynności badawcze, dążąc jednocześnie do tego, aby znaczne zróżnicowanie w tym zakresie sprowadzić do podstawowych rysów, istotnych dla każdego badania. Celowo pominęliśmy w nim jednak prawie całkowicie jedną grupę czynności oraz pewien typ badań, które nie mieszczą się w przyjętym schemacie.

W niektórych badaniach obejmujących zazwyczaj niewielką liczbę respondentów, przy nielicznym zespole badawczym i ręcznym opracowaniu liczbowym, nie dokonuje się symbolizacji zapisów kategoryzujących. Za podstawę obliczeń służą same zapisy zaakceptowane przez badacza, a ich klasyfikacja dokonywana jest jednocześnie z przeliczeniami.

Ten sposób postępowania prowadzi często do pomyłek. Jest on obecnie w Polsce stosowany coraz rzadziej w związku z rozwojem i formalizacją badań oraz większymi niż dawniej stawianymi im wymaganiami. Z tej racji można go potraktować jako marginesowy. Uwzględnienie go w przedstawionym schemacie musiałoby spowodować uproszczenie tego ostatniego.

W schemacie i w dotychczasowym opisie nie uwzględniono także czynności kontrolnych, posiadających duże znaczenie dla przebiegu badawczego procesu. Czynności te wykonuje zwykle sam badacz lub wyznaczeni przez niego członkowie zespołu, oczywiście z reguły inni niż ci, którzy spełniają funkcje poddane kontroli. Czynności kontrolne polegają zwykle na sprawdzeniu, czy ankierzy dobrze znają kwestionariusz i instrukcję i czy potrafią zachować się zgodnie z zawartymi w nich dyrektywami (w tym zakresie kontrola stanowi element szkolenia ankierów), następnie na ustaleniu, czy ankierzy dotarli do wyznaczonych respondentów i czy zadali im poszczególne pytania, w końcu — co występuje najczęściej — na sprawdzeniu zapisów w kwestionariuszach oraz klasyfikacji. Sprawdzenie zapisów i klasyfikacji może prowadzić do ich zmiany, sprawdzenie zapisów także do odrzucenia źle wypełnionych kwestionariuszy. Kontrola umiejętności oraz



zachowania ankierów w wywiadzie stanowi często podstawę do ich selekcji.

Czynności kontrolne w polskich badaniach prowadzonych za pomocą wywiadu kwestionariuszowego pełnią w chwili obecnej na pewno zbyt małą rolę, jednak ich znaczenie niewątpliwie rośnie i będzie coraz większe wraz z rozwojem badań. Mimo to trudno uznać te czynności i ich rezultaty za odrębne ogniwa w procesie wzajemnego komunikowania, prowadzącym do uzyskania informacji. Podobnie jak wszelka kontrola przyczyniają się one do udoskonalenia przebiegu tego procesu, jednak nie stanowią jego konstytutywnej części. Z tej racji zostały one pominięte w schemacie i przedstawionym opisie.

**Wzajemne komunikowanie w zakresie jednej sprawy a całość procesu badawczego, wywiad jako sytuacja społeczna i zjawiska psychiczne zachodzące w respondencie**

Komunikowanie się w zakresie jednej sprawy a całość badań z zastosowaniem wywiadu oraz studia z zakresu metodologii empirycznej

W dotychczasowych rozważaniach skoncentrowaliśmy się na procesie wzajemnego komunikowania w wywiadzie kwestionariuszowym i w związku z nim w zakresie jednej sprawy. Mało miejsca poświęcono w nich całemu wywiadowi oraz badaniom. Często natomiast omawiane były łącznie analogiczne procesy zachodzące w całym badaniu, we wszystkich wywiadach i w związku z nimi; analogiczne, a więc dotyczące tej samej sprawy, dzięki czemu posiadają wiele elementów wspólnych, takich jak tekst pytania, instrukcja, zasady klasyfikacji i symbolizacji odpowiedzi. Wspólny element stanowi także ich łącznie opracowanie liczbowe.

Taki sposób postępowania, zakładający wyodrębnienie każdego procesu komunikowania się jako osobnego przedmiotu analizy, jest oczywiście uprawniony i celowy, choćby ze względu na rolę

tego procesu przy zdobywaniu każdej informacji. Wydzielając te procesy trzeba jednak pamiętać, że stanowią one integralną część różnych kompleksów czynności badawczych i towarzyszących im zjawisk, z których każdy tworzy pewną całość z punktu widzenia czasu i zazwyczaj także przestrzeni. Wiąże się to z faktem, iż owe kompleksy odpowiadają kolejnym etapom w całych badaniach.

Pierwszy z tych kompleksów wchodzi w skład przygotowania badań. Ściślej mówiąc należy do fazy przygotowania techniki badawczej, w tym przypadku wywiadu kwestionariuszowego. Przygotowanie to obejmuje opracowanie narzędzi badawczych, a więc kwestionariusza i instrukcji. Najczęściej służą one tylko jednemu badaniu; zawarte w nich wskazówki, a zwłaszcza pytania rzadko także — przynajmniej w Polsce — stanowią powtórzenie pytań i wskazówek opracowanych i wykorzystanych w innych studiach.

Przygotowanie techniki badawczej, jaką jest wywiad kwestionariuszowy, obejmuje także przygotowanie ankierów, których również można uważać za swoiste narzędzie badawcze. Zasadniczą część przygotowania ankierów stanowią czynności związane z zapoznaniem się z kwestionariuszem i instrukcją oraz nabyciem umiejętności posługiwania się nimi przy zbieraniu materiałów. Do tego kompleksu należy pierwszy fragment procesu wzajemnego komunikowania, obejmujący w schemacie obok badacza i ankiera także przekaz 1.

Schemat upraszcza jednak faktyczny stan rzeczy, ponieważ, jak już o tym była mowa, ankier odbiera przekaz 1 co najmniej dwukrotnie: gdy przygotowuje się do zbierania materiałów i w czasie wywiadu, gdy odczytuje pytania respondentom. Rozpatrując sprawę z punktu widzenia, który nas interesuje w tej chwili, należałoby właściwie oddzielić od siebie te dwa momenty, z których pierwszy nie należy do właściwego wywiadu. Nie jest to jednak możliwe ze względów graficznych ani nawet celowe, ponieważ zasadniczy przedmiot naszych rozważań stanowi proces wzajemnego komunikowania, w którym dwukrotne odebranie przez ankiera jednego przekazu może być ujęte łącznie. Ponieważ zaś to, co zachodzi w wywiadzie, jest bardziej istotne z metodologicznego punktu widzenia, ankier, a także w części prze-

kaz 1 w schemacie objęci są linią składającą się z kresek i kropek, symbolizującą wywiad i otoczenie, w którym się on odbywa.

Jak już wspominaliśmy, kwestionariusz i instrukcja są obszernymi komunikatami, obejmującymi przekazy, które odnoszą się do wielu spraw. Pierwsze zapoznanie się z nimi, jako zbiorem przekazów, przez wielu ankietorów daje więc początek wszystkim procesom wzajemnego komunikowania w zakresie wszystkich spraw w całym badaniu. Jednak i pierwszy odbiór jednego przekazu 1, to jest pytania i związanych z nim dyrektyw, przez jednego ankietora stanowi punkt wyjścia dla co najmniej kilku tych procesów w zakresie jednej sprawy, ponieważ każdy ankietor przeprowadza zazwyczaj kilka lub kilkadziesiąt wywiadów w danym badaniu.

Przygotowanie przyszłych ankietorów do przeprowadzania wywiadów, w czasie którego zapoczątkowane zostają interesujące nas tutaj procesy wzajemnego komunikowania, odbywa się w różny sposób. Gdy można ich zgromadzić w pracowni zespołu, następuje ono w ramach tzw. szkolenia ankietorów, organizowanego za pomocą wykładów i dyskusji, w czasie których przedstawia się kwestionariusz i instrukcję, analizuje je, każe się ankietorom pokazywać, jak będą przeprowadzali wywiad, organizuje się wywiady pokazowe i próbne, omawia je, ocenia itp. Przygotowanie obejmuje również kontrolę wiedzy i umiejętności przyszłych ankietorów oraz ich selekcję. Jak widać, tego rodzaju przygotowanie jest złożonym kompleksem zjawisk obejmującym szereg ludzi i ich czynności wykonywanych w zasadzie w jednym miejscu i czasie. Zorganizowanie tych ludzi i czynności stanowi nieraz bardzo skomplikowane przedsięwzięcie pedagogiczne i organizacyjne. Warto jeszcze dodać, że przy tym systemie przygotowania dużą rolę pełni instrukcja ustna.

Gdy zgromadzenie ankietorów w pracowni zespołu nie jest możliwe, przygotowanie ich posiada charakter indywidualny. Jego podstawę stanowi wówczas tekst kwestionariusza i instrukcji, zawsze wówczas pisemnej i na ogół rozbudowanej. Niekiedy także dokonuje się analizy kwestionariuszy wypełnionych przez ankietorów w wywiadach próbnych, co stanowi podstawę do krytycz-

nych uwag i selekcji. Przy tym sposobie przygotowania, jedynie możliwym na przykład w przypadku tzw. ankietorów społecznych, dużą rolę pełni fakt, iż ankietorzy są zazwyczaj długotrwałymi współpracownikami instytucji badawczej i utrzymują z nią stały kontakt. Oczywiście wymienione tutaj konkretne sposoby nie zawsze bywają stosowane w pełnym zakresie. Stąd też nawet w badaniach o wysokim ogólnym metodologicznym poziomie zdarza się, że zapoznanie się niektórych ankietorów z kwestionariuszem i instrukcją jest bardzo słabe<sup>50</sup>.

Przejdźmy teraz od razu do ostatniego, trzeciego kompleksu czynności, należącego w ramach całych badań do etapu wstępnego i właściwego opracowania materiałów. Materiały te stanowią zapisy odpowiedzi respondentów. W przeciwieństwie do etapu drugiego, a więc zbierania materiałów za pomocą wywiadów, czynności badawcze składające się na opracowanie materiałów wykonywane są nie „w terenie”, lecz w pracowni zespołu badawczego, podobnie jak to się często dzieje w etapie przygotowania. Czasami jest to zresztą fizycznie inna pracownia, na przykład gdy poprzednia była pracownią instytucji, która tylko przeprowadza wywiady. Maszynowe opracowanie liczbowe dokonuje się z reguły w osobnych stacjach maszyn liczących.

Do trzeciego etapu i odpowiadającego mu kompleksu czynności należą ostatnie przekazy w schemacie, w tym i 4, a więc zapis odpowiedzi, ale tylko wtedy, gdy jest on uzupełniany lub zmieniany przy odbiorze wypełnianego kwestionariusza, i tylko w zakresie tych zmian. Osobami, które wykonują czynności badawcze w ramach tego etapu, są koderzy i badacz lub inni członkowie zespołu przygotowujący na przykład instrukcję kodyfikacyjną czy też spełniający funkcje kontrolne. Koderzy przed przystąpieniem do swych funkcji są zazwyczaj szkoleni, jednak ich przygotowanie ma z reguły mniejszy zakres niż przygotowanie ankietorów. W fazie właściwego opracowania, obliczeń dokonują albo członkowie zespołu, których należałoby nazwać rachmistrzami, albo maszyny, z zatrudnionymi przy ich obsłudze operatora-

<sup>50</sup> Por. Riesman, *op. cit.*, s. 363.

mi. Zespół lub zespoły biorące udział w tym etapie badań muszą być odpowiednio zorganizowane. Często są to zespoły dość liczne i organizacja ich posiada sformalizowany charakter.

Czynności dotyczące przekazów, które wchodzą w skład poszczególnych procesów wzajemnego komunikowania w tych etapach, wykonywane są na ogół równolegle. Wiąże się to z faktem, że podobnie jak w etapie przygotowania wywiadu kwestionariuszowego przekazy stanowią część obszerniejszych komunikatów (wypełniony kwestionariusz, instrukcja kodyfikacyjna, karta statystyczna). Jak już wspominaliśmy, podczas dokonywania obliczeń, a więc w etapie końcowym, odrębność fizyczna poszczególnych przekazów i komunikatów zaciera się zupełnie. Procesy wzajemnego komunikowania, którymi zajmowaliśmy się, można wtedy wyróżnić tylko drogą abstrakcji.

W analizie kontekstu, w jakim przebiegają fragmenty interesujących nas tutaj procesów komunikowania w obydwu omawianych dotąd etapach, na specjalną uwagę zasługuje następująca sprawa. Wymiana przekazów, które wchodzą w skład tych procesów, odbywa się w określonych sytuacjach i otoczeniu. Dokonuje się w zespołach osób, które odznaczają się określonymi cechami i które oddziałują na siebie poza tą wymianą, także na drodze komunikowania się w różnych sprawach. Wszystkie te okoliczności i zjawiska mogą wpływać na treść tej wymiany, tj. na charakter przekazów. Faktycznie jednak wpływają na nią w małym zakresie, przynajmniej w olbrzymiej większości przypadków.

Przyczynia się do tego wiele okoliczności. Oddziaływania, o których wspominaliśmy, z wyjątkiem przekazywania pytania i instrukcji ankietarowi podczas zespołowego szkolenia, są na ogół zewnętrzne w stosunku do treści tych przekazów, które ponadto są z reguły pisemne. Wszystkie osoby biorące udział w badaniu są z nim związane instytucjonalnie i ponoszą odpowiedzialność za efekt swoich czynności. Ten efekt w postaci zapisów, a także umiejętności przeprowadzania wywiadów próbnych i kodowania, może być poza tym kontrolowany i poprawiany. Kontrola ta jest stosunkowo łatwa do przeprowadzenia, opracowane są także jej

metody. Sama praca odbywa się na ogół w pracowniach, a więc w otoczeniu w jakimś stopniu sprzyjającym koncentracji uwagi, izolujących od otoczenia zewnętrznego itp.

Wyjątek pod tym ostatnim względem stanowi przygotowanie ankietarów, gdy nie odbywa się ono w pracowni zespołu. Jednak i w tym przypadku — zakładając ich zaangażowanie w proces badawczy, pewne ogólne przygotowanie i własne możliwości, na przykład lokalowe, a także biorąc pod uwagę, że mają się oni tylko zapoznać z kwestionariuszem i instrukcją i że mają to robić wielokrotnie — można przyjąć, iż fragmenty omawianych procesów komunikowania, w których uczestniczą, nie ulegają większym modyfikacjom ze względu na uboczne wpływy. Oczywiście może zdarzyć się tak, iż założenie to nie jest słuszne i w rezultacie przekaz 1 nie został odebrany przez ankietarę zgodnie z intencjami badacza. Nie zdarza się to jednak chyba zbyt często.

Należy więc przyjąć, że przebieg procesów wzajemnego komunikowania, prowadzących do zdobycia informacji, jest w omawianych dotąd etapach w stosunkowo słabym stopniu narażony na wpływy zewnętrzne. Inaczej sprawa ta przedstawia się w etapie drugim: zbierania materiałów za pomocą wywiadów. Stąd też przy omawianiu wywiadu, do czego z kolei przejdziemy, należy zwrócić specjalnie uwagę na okoliczności i czynniki, które mogą wpływać na procesy wzajemnego komunikowania prowadzące do uzyskania informacji.

Czynności i towarzyszące im zjawiska w etapie przygotowania techniki badawczej oraz opracowania materiałów mogą stanowić zwarte kompleksy czasowo-przestrzenne. W fazie zbierania materiałów czynności te zamykają się co prawda w pewnych granicach czasowych, jednak nie są z reguły skupione w przestrzeni. Wyodrębniającą się w czasie i przestrzeni jednostkę stanowi natomiast każdy wywiad. Wywiady socjologiczne przeprowadzane są niemal zawsze nie w pracowni zespołu, lecz w różnych miejscach poza nią, „w terenie” — jak to się zwykle określa.

Proces wzajemnego komunikowania w wywiadzie w zakresie jednej sprawy rozpoczyna powtórne (co najmniej) odebranie przez ankietarę przekazu 1 w tym zakresie, w jakim zawarty on jest

w kwestionariuszu. W przeciwstawieniu do zapoznania się z kwestionariuszem w czasie przygotowania do wywiadu jest to odbiór tylko jednego przekazu, dotyczącego ponadto tylko jednego respondenta. Przekaz ten w omawianym zakresie i zapoznanie się z nim wchodzi więc w skład jednego tylko procesu. Kończy ten proces w wywiadzie zapis odpowiedzi dokonany w obecności respondenta.

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 do siebie skierowanych i składających się na ich rozmowę. Nawet ich porozumiewanie się związane z kwestionariuszem posiada częściowo inny przebieg niż wskazany w schemacie i dotychczasowym opisie. Tak więc kwestionariusz lub instrukcja przewiduje z reguły, że ankieter rozpoczyna rozmowę od wprowadzenia obejmującego przedstawienie się, wyjaśnienie celu badań, prośbę o zgodę na uczestniczenie w nich, a więc od wypowiedzi innych niż pytania w kwestionariuszu. Reakcje badanego wywołane przez te wypowiedzi, nawet jego zgoda na udzielenie wywiadu, oznaczająca przyjęcie przez niego roli respondenta, nie są osobno zapisywane. Niekiedy tylko wymaga się od ankietera sporządzenie protokołu ewentualnej odmowy.

Wymiana wypowiedzi między ankieterem i respondentem, wykraczająca poza ramy wyznaczone przez pytanie kwestionariusza, występuje często i w dalszym przebiegu wywiadu, bardzo często zaś po jego zakończeniu. Te wszystkie wypowiedzi nie są na ogół zapisywane. Czasami tylko instrukcja przewiduje zapis wypowiedzi respondentów, które odnoszą się do poszczególnych pytań, całego wywiadu i badań, na przykład zawierających ich ocenę. Zapis ten umieszczony jest zwykle osobno, często w ramach odpowiedzi na tzw. ankietę czy pytania do ankietera, w

których ma on zdać sprawę ze swoich obserwacji i wrażeń ważnych dla oceny przebiegu wywiadu.

Trzeba tu jeszcze dodać, że nie wszystkie zapisy odpowiedzi na pytania kwestionariuszowe są następnie klasyfikowane, co przewiduje przedstawiony schemat graficzny. Zapisy odpowiedzi na pewne pytania przeznaczone są z góry do opracowania jakościowego, niektóre zapisy z różnych względów badacz wyłącza z dalszego opracowania ilościowego lub opracowania w ogóle. Zdarzają się także w kwestionariuszach pytania obliczone nie na zdobycie informacji, lecz na podtrzymanie właściwej atmosfery wywiadu i kontaktu, tj. psychicznego porozumienia między ankieterem i respondentem.

Procesy wzajemnego komunikowania, którymi się tutaj głównie zajmujemy, nie obejmują więc wszystkich wypowiedzi ankietera i respondenta. Wypowiedzi, które pozostają poza ich ramami, są jednak ściśle z nimi związane i wywierają na nie wpływ. Jest to zresztą wpływ wzajemny. Faktycznie i procesy komunikowania prowadzące do uzyskania informacji, i wymiana wypowiedzi innego rodzaju składają się na rozmowę ankietera z respondentem. Zwłaszcza z punktu widzenia respondenta jest to jedna całość. Nic więc dziwnego, że jej poszczególne nurty i fragmenty są od siebie uzależnione.

Nie jest to jednak całość oddzielona od innych procesów zachodzących między ankieterem i respondentem. Wszelkie wypowiedzi partnerów w wywiadzie wchodzi w skład interakcji między nimi. Interakcja obejmuje ponadto ich ruchy, gesty, mimikę, w pewnym zakresie także i wygląd, jeśli tylko wpływają one na procesy psychiczne i zachowanie partnera. Wpływ tej warstwy interakcji dotyczyć może i przebiegu procesów komunikowania prowadzących do uzyskania informacji. Interakcję nie objętą tymi procesami symbolizują w przedstawionym schemacie linie przerywane ze strzałkami, prowadzące od ankietera do respondenta i od respondenta do ankietera.

Charakter interakcji w całości, a więc niejednokrotnie i interesujących nas tutaj procesów wzajemnego komunikowania, określa z kolei wiele czynników. Należą do nich oczywiście i same

pytania zadawane respondentowi, i odpowiedzi tego ostatniego. Obok nich na pierwszym miejscu trzeba wymienić różnorodne cechy partnerów interakcji, będące w znacznym zakresie rezultatem ich dotychczasowych doświadczeń i losów. Takie względnie stałe cechy stanowią: posiadana wiedza w różnych zakresach, umiejętności wysłownienia się, zdolności, wyobraźnia, różne dyspozycje psychiczne, na przykład związane z obawą, stopień emocjonalności, ukształtowane poglądy, postawy i inne bardziej trwałe składniki osobowości, a także cechy demograficzne i społeczno-kulturowe. Wśród poglądów specjalną rolę pełnią zapatrywania na same badania — społeczne lub do nich zbliżone.

Wszystkie te cechy mogą wpływać na interakcję i pośrednio lub bezpośrednio na procesy wzajemnego komunikowania, w których rezultacie badacz otrzymuje informacje. Dotyczy to także bardziej krótkotrwałych nastawień i stanów psychicznych, które partnerzy interakcji wnoszą do niej na początku wywiadu. Oczywiście wpływ wszystkich tych — najogólniej mówiąc — cech ankietera i respondenta nie mógł być uwzględniony w przedstawionym schemacie za pomocą odrębnych graficznych symboli.

Jako osobną grupę czynników trzeba wymienić zjawiska i przedmioty składające się na otoczenie wywiadu. Należą tutaj nie tylko przedmioty w sensie fizycznym, których widok w związku z treścią pytania może wywoływać w respondencie określone skojarzenia, nieobojętne dla jego odpowiedzi, ale i to, czy w tym otoczeniu jest cicho czy głośno — co utrudnia porozumienie i pracę ankietera, ciepło czy zimno, wygodnie czy niewygodnie itp. Rodzaj otoczenia zależy w znacznym stopniu od miejsca, w którym przeprowadza się wywiad. Najczęściej jest to mieszkanie respondenta lub jego miejsce pracy.

Do otoczenia zaliczyć należy także inne osoby poza respondentem i ankieterem, które mogą wpływać na przebieg procesów komunikowania w różny sposób. W przedstawionym schemacie graficznym otoczenie wywiadu symbolizuje linia składająca się z kropek i kresek, obejmująca ankietera, respondenta, a także przekazy 2 i 3 oraz częściowo 1 i 4, natomiast oddziaływania, których źródłem jest otoczenie, reprezentują linie przerywane

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

Nieobojętny dla przebiegu interakcji i procesów komunikowania może być następnie czynnik czasu, związany z długością wywiadu i ilością wywiadów na dany temat, przeprowadzanych przez danego ankietera. Charakter interakcji bywa zazwyczaj nieco inny na początku wywiadu, gdy respondent przyzwyczaja się dopiero do swojej roli, niż później. Gdy wywiad trwa długo, wówczas — oczywiście także w zależności od innych cech — respondent, a także ankieter ulegają zmęczeniu czy zniecierpliwieniu. Na ankietera, a pośrednio i na procesy komunikowania się jego z respondentem wywiera wpływ również to, od jakiego czasu przeprowadza on wywiady na dany temat, czy zdobywa on jeszcze doświadczenia, wykorzystuje je, czy też problematyka wywiadu zaczęła go nudzić, a jego reakcje ulegają stereotypizacji, czasami nadmiernej. Wpływ tych czynników nie mógł być uwzględniony w schemacie.

Uwzględniono w nim natomiast wpływ czynników, które łącznie składają się na ogólną sytuację wywiadów w danym badaniu. Wpływ ten jest zawsze pośredni, przenoszą go i modyfikują czynniki wchodzące w skład innych, wymienionych już grup. Niemniej może okazać się on bardzo istotny.

Do sytuacji ogólnej należy zaliczyć różnorodne zjawiska nie należące do bezpośredniego otoczenia. Wśród tych zjawisk najważniejsza rola przypada — jak się wydaje — aktualnym wydarzeniom politycznym, gospodarczym i innym, a także normom kulturowym, charakteryzującym dane społeczeństwo i grupy. Oczywiście chodzi tu tylko o pewne wydarzenia, normy i wzory, te, które mogą wpłynąć na partnerów wywiadu i ich interakcję. W odniesieniu do norm i wzorów istotne jest i to, w jakim stopniu są one zinternalizowane przez ankietera i respondenta. Wśród norm na wypowiedzi respondenta oddziałuje między innymi norma prawdomówności i normy związane z ocenami moralnymi, oczywiście w zależności od stopnia ich internalizacji. Dla przebiegu interakcji ważna bywa niekiedy okoliczność, czy w grupach społeczno-kulturowych, do których należą ankieter i respon-

dent, wzory obyczajowe są jednakowe czy odmienne. Oddziaływanie czynników należących do sytuacji ogólnej wywiadów symbolizują w schemacie linie przerywane ze strzałkami rozpoczynające się poza linią, która reprezentuje bezpośrednie otoczenie wywiadu, i skierowane do ankietera i respondenta.

Wymienione czynniki i ich grupy wpływają na poszczególne fragmenty procesu wzajemnego komunikowania w wywiadzie, a więc na zadawanie pytań i wypowiedzi ankietera poza pytaniem, na rozumienie pytania, procesy psychiczne i odpowiedzi respondenta oraz na rozumienie tych odpowiedzi i na ich zapis dokonany przez ankietera. Oddziałują przy tym, jak już zaznaczaliśmy, nie w izolacji od siebie, lecz w powiązaniu. Trzeba także zaznaczyć, że wpływ jednych czynników może być modyfikowany czy nawet zniweczony przez inne. Ważne jest również to, że oddziaływanie niektórych czynników na interakcję i proces komunikowania jest pośrednie. W większości wypadków rolę pośredniczącą pełnią zjawiska, którymi dotychczas nie zajmowaliśmy się i które będą jeszcze omawiane, mianowicie zjawiska i procesy psychiczne występujące u respondenta i ankietera w czasie wywiadu.

Wśród czynników wpływających na przebieg procesu komunikowania w wywiadzie wymieniliśmy także pytanie zadane respondentowi. Jego rola jest swoista i wielostronna. Jak każdy przekaz w tym procesie wpływa ono na przekazy następne i wpływ taki jest oczywiście zamierzony przez badacza. Jednocześnie jednak ze względu na swoją treść umożliwia ono oddziaływanie wielu innych czynników, aktywizuje je. Na przykład pytanie bezpośrednio czy pośrednio dotyczące spraw rodzinnych, zadane w obecności jakiegoś członka rodziny, aktywizuje postawy, które respondent przejawia jako członek grupy rodzinnej i które, być może, nie ujawniłyby się, gdyby ów członek rodziny nie był obecny. Jednocześnie uzewnętrznienie tych postaw także nie nastąpiłoby, gdyby treść pytania dotyczyła innych spraw, nie związanych z rodziną i jej wartościami. Ta rola pytania nie ogranicza się tylko do procesu komunikowania się w jednej sprawie. Akty-

wizacja jakiejś postawy czy postaw może trwać dłużej i wpływać na następne procesy dotyczące innych spraw.

Jak staraliśmy się wykazać, ilość czynników oddziałujących na przebieg procesów komunikowania się w wywiadzie jest znaczna, a wpływ ich w wielu wypadkach może być istotny dla rezultatów tego procesu, to jest jednostkowej informacji uzyskanej ostatecznie przez badacza, jej rodzaju i wartości. Nie znaczy to jednak, że wpływ ten jest zawsze szkodliwy, zwłaszcza zaś że zawsze prowadzi do uzyskania błędnych informacji. Przede wszystkim oddziaływanie niektórych czynników, na przykład normy prawdomówności, jest niemal zawsze korzystne<sup>51</sup>. Pewne czynniki, jak na przykład obecność osób trzecich, mogą oddziaływać zniekształcająco bądź pozytywnie na proces wzajemnego komunikowania ze względu na jego rezultat w zależności od sytuacji<sup>52</sup>. Szkodliwe oddziaływania mogą być także osłabione czy zniweczone w rezultacie zabiegów ankietera dzięki jego umiejętnemu postępowaniu w stosunku do respondenta, wchodzącemu w skład samych procesów komunikowania lub interakcji w całości. Poza tym odpowiedzi będące rezultatem tych oddziaływań mogą zostać zaklasyfikowane tak, iż ostateczna informacja sprowadzi się do stwierdzenia braku danych w tej sprawie, tj. zostanie udzielona negatywna odpowiedź na pomocnicze pytanie badacza. W danym fragmencie badania nie osiągnie się wówczas sukcesu, ale i nie popełni błędu.

W niektórych, specjalnych zresztą wypadkach oddziaływanie różnych czynników faktycznie występuje, a mimo to uzyskana

<sup>51</sup> Wpływ tej normy jest obojętny dla przebiegu procesów komunikowania się tylko wtedy, gdy sama ta norma i stopień jej internalizacji stanowi przedmiot badania. Wówczas odpowiedź respondenta będąca świadomym kłamstwem jest równie cenna, co odpowiedź subiektywnie — a więc najczęściej i obiektywnie — prawdziwa.

<sup>52</sup> Obecność osób trzecich może powstrzymać respondenta od mówienia nieprawdy lub od odpowiedzi, które nie mają związku z jego rzeczywistą sytuacją. W innych wypadkach obecność osób trzecich może oddziaływać zniekształcająco. Por. K. Lutyńska, *Osoby trzecie w wywiadzie socjologicznym i ich wpływ na odpowiedzi respondentów*, [w:] *Analizy i próby...*, t. III, 1970.

informacja jest prawdziwa. Tak więc na przykład respondent kierując się snobizmem kulturalnym oświadcza w wywiadzie, że przeczytał w ostatnim miesiącu 10 książek zamiast 5 rzeczywiście przeczytanych. Jednak po zaklasyfikowaniu i interpretacji znajdzie się ostatecznie w kategorii tych, co przeczytali 5 i więcej książek i informacja ta będzie prawdziwa. Oddziaływanie różnych czynników w kolejnych fazach procesu komunikowania w związku z wywiadem niekoniecznie musi więc prowadzić do błędu. W niektórych przypadkach może także nie prowadzić do niepowodzenia w danym fragmencie badania.

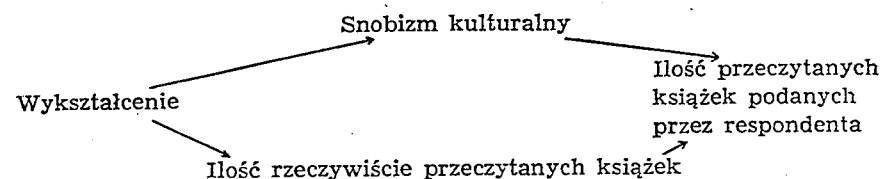
Trzeba na koniec wspomnieć o licznych sytuacjach, kiedy wpływ omawianych czynników jest silny, waży on na ostatecznych zaklasyfikowaniach, jednak nie można go uznać za szkodliwy, gdyż jest zgodny z celem badania. Dzieje się tak zawsze wtedy, gdy zjawiska wchodzące w skład tych czynników i ich grup oraz ich wpływ same należą do badanych zjawisk. Dotyczy to między innymi określonych poglądów czy postaw respondentów, a także innych ich cech, które zaliczyliśmy do czynników wpływających na przebieg procesów komunikowania, a które same, łącznie z ich uwarunkowaniami i skutkami, stanowią często przedmiot badań. Tak więc snobizm kulturalny prowadzić może do takiego podwyższenia liczby przeczytanych książek, które spowoduje, że ostateczna informacja dotycząca zakresu czytelnictwa będzie błędna. Jednak gdy badanym zjawiskiem jest sam snobizm i jego związki z innymi zjawiskami, podwyższenie liczby badanych książek nie będzie bynajmniej stanowić deformacji procesu komunikowania rozpatrywanego ze względu na jego ostateczny cel, ponieważ jest ono przejawem snobizmu<sup>53</sup>. W tym

<sup>53</sup> Warto tu zauważyć, że układ zależności w omawianym zakresie może być bardzo skomplikowany. Tak więc snobizm kulturalny będzie powodować podwyższenie ilości przeczytanych książek w porównaniu ze stanem faktycznym wtedy, gdy wpływ innych czynników, np. normy prawdomówności ewentualnie obecności osób trzecich itp., nie będzie działać w kierunku przeciwnym. Snobizm wiąże się zazwyczaj z wykształceniem, zaś wykształcenie wpływa także na ilość przeczytanych książek. Układ zależności wyglądać więc będzie następująco:

wypadku, podobnie jak w wielu analogicznych sytuacjach, rzeczywistego i silnego wpływu jednego z czynników nie można uznać za deformację. Aby więc ustalić, czy miała ona miejsce, znany być musi także rodzaj informacji, której poszukuje badacz, to jest jego zasadnicze jednostkowe pytanie.

Przedstawiony przegląd i pewna systematyzacja grup czynników, które mogą wpływać na przebieg procesów komunikowania prowadzących do uzyskania informacji w wywiadzie, jest jednym z wielu występujących w literaturze<sup>54</sup>. Literatura poświęcona tym wpływom jest już dość obszerna, obejmuje ona także prace, które referują wyniki empirycznych badań prowadzonych w celach metodologicznych. Należy wymienić głównie kilka nurtów tych badań:

1. badania dotyczące wpływu sformułowania pytań na otrzymane odpowiedzi;
2. badania poświęcone tzw. wpływowi ankierskiemu; a więc



Strzałki wskazują na zależności przyczynowe o dodatnim charakterze, tj. im wyższe wykształcenie, tym większy snobizm itd. Układ ten także upraszcza rzeczywiście występujące sytuacje, w których istotną rolę pełni również to, jak respondent postrzega ankietę, czy ma dobrą pamięć itp. Należy jeszcze dodać, że jeśli podwyższenie liczby przeczytanych książek jest niewielkie, ostateczna informacja dotycząca tej ilości może być prawdziwa przy przyjęciu określonych przedziałów klasyfikacyjnych. Gdy badanym zjawiskiem jest sam snobizm, ocena jego wpływu wymaga znajomości faktycznego stanu czytelnictwa respondenta.

<sup>54</sup> Por. na przykład: C. A. Moser, *Survey Method in Social Investigation*, Melbourne—Londyn—Toronto 1959, s. 250—256; Sellitz, Jahoda, Deutsch, Cook, *op. cit.*, s. 150—154 (autorzy referują koncepcję R. L. Thorndike'a); Hyman i in., *op. cit.*, zwłaszcza s. 181 i nast.; J. Pašiak, *Metodologické problémy interviewovania v reprezentatívnom výskume sociálnej skupiny družstvenných roľníkov*, Bratislava 1967, s. 8—17.



wpływowi cech demograficznych i społecznych ankierów na odpowiedzi, zwłaszcza zaś ich poglądów w sprawach poruszanych przez pytanie i oczekiwań co do rodzaju reakcji respondentów;

3. badania zależności przebiegu wywiadu i interakcji od typów respondentów, środowisk, do których należą, oraz innych ich cech;

4. badania poświęcone wpływowi otoczenia wywiadu, w tym także osób, które mu towarzyszyły;

5. badania skoncentrowane na analizie jakiegoś fragmentu czy aspektu procesu komunikowania i interakcji w wywiadzie, często zresztą wskazujące także na związki między nimi a różnymi wyżej wymienionymi czynnikami (badania te dotyczą zwłaszcza pomyłek ankierskich przy zadawaniu pytań i zapisie, poświęcone są także odpowiedziom typu: „Nie wiem”, odpowiedziom skrajnym, odmowom udzielania wywiadu itp.);

6. badania, w których porównuje się wyniki otrzymane w wywiadzie i za pomocą innych sposobów i technik, a także za pomocą wywiadów różnego rodzaju, mające na celu zwłaszcza ustalenie zakresu błędów oraz wpływu różnych czynników i okoliczności charakterystycznych dla danej techniki czy rodzaju wywiadu (np. poczucie anonimowości przy porównywaniu ankiety z wywiadem, łączenie pytań z bodźcami innego typu itp.);

7. opisowe studia dotyczące przebiegu wywiadów, podające różnorodne o nich informacje, przeważnie o jakościowym charakterze<sup>55</sup>.

Badania metodologiczne nad wywiadem prowadzone są głównie w Stanach Zjednoczonych; w ostatnim dziesięcioleciu rozwinęły się również w Polsce. Pogłębiły one w znacznym stopniu

<sup>55</sup> Do prac, które przedstawiają wyniki badań reprezentujących te kierunki, należy większość studiów i przyczynków zamieszczonych w kolejnych tomach niniejszej serii. Spośród prac amerykańskich wymienić należy zwłaszcza klasyczne już dziś prace: H. Cantrilla *Gauging Public Opinion* (Princeton 1947) oraz Hymana i in., *op. cit.* Pierwsza z nich należy głównie do pierwszego z wymienionych wyżej nurtów badań, druga analizuje wyniki różnorodnych badań, należących do niemal wszystkich z nich, jednak koncentruje się głównie na problemie wpływu ankierskiego.

wiedzę o wywiadzie kwestionariuszowym i dostarczyły systematycznego uzasadnienia celowości niektórych przynajmniej dyrektyw badawczych.

Omawiane studia natrafiają jednak na wiele trudności, z czym związane jest także nie zawsze pełne ich wykorzystanie dla potrzeb praktyki badawczej. Prowadzi się je na ogół na marginesie zasadniczych badań i równolegle do nich. Nie zawsze wiadomo wówczas, jaka będzie interpretacja uzyskanych wyników, a w konsekwencji i to, jakich informacji poszukuje badacz. Nawet gdy interpretacja ta jest podana, często jest bardzo ogólnikowa i dowolna, nie wskazuje się w niej na drogę przejścia od zaklasyfikowań zapisów odpowiedzi respondentów do stwierdzeń dotyczących badanych zjawisk. W tej sytuacji trudno jest określić, czy wpływ danego czynnika na odpowiedzi, badane z reguły na podstawie ich zapisów i zaklasyfikowań, stanowi zniekształcenie czy też nie i czy prowadzi ono do błędu. Nieznany jest bowiem rezultat procesu, ze względu na który można dopiero uznać coś za błąd, a nawet zniekształcenie w procesie badania.

Trudności tego rodzaju wiążą się z następnymi. Czynniki, które mogą wpływać na procesy komunikowania się w wywiadzie i ich wyniki, jest wiele, a oddziaływanie ich wielokierunkowe, wielostopniowe, nieraz bardzo skomplikowane. Istotne jest zwłaszcza to, że niemal zawsze oddziałują one w powiązaniu, przy czym oddziaływanie jest często pośrednie, zaś drogi jego — bardzo zróżnicowane. W konsekwencji w analizie tego oddziaływania trzeba niemal zawsze uwzględniać wiele czynników na raz. Wymaga to z kolei wykorzystania wielu różnorodnych informacji dotyczących przebiegu wywiadów, a także innych spraw. Uzyskanie tych informacji bynajmniej nie jest łatwe, do czego przyczynia się między innymi wspomniany wyżej marginesowy charakter tych studiów. Brak wielu potrzebnych informacji utrudnia interpretację otrzymanych wyników liczbowych i powoduje, że często interpretacje te muszą być oparte na dodatkowych, przyjętych *ad hoc* hipotezach, czasem zaś są w ogóle trudne do sformułowania.

Trudności w zakresie interpretacji wyników pogłębia to, że

brak w literaturze rozbudowanych teoretycznych modeli oddziaływania różnych czynników na przebieg wywiadu. Modele takie stanowić by zresztą mogły nie tylko podstawę do interpretacji, lecz i pomoc przy formułowaniu praktycznych zaleceń dla badaczy.

Pewnych możliwości zbudowania takich modeli dostarczają pojęcia używane w wielu studiach. Należą do nich, obok wspomnianego już „wpływu ankierskiego”, zwłaszcza pojęcie sytuacji wywiadu, rozumianej jako układ wszelkich czynników oddziałujących na partnerów w wywiadzie, oraz pojęcie ich specyficznych ról społecznych, tj. kulturowo określonych ról, które ustalają się w toku interakcji między ankierem i respondentem i same określają z kolei jego charakter<sup>56</sup>.

#### Procesy psychiczne prowadzące do odpowiedzi i próba ich typologii

Trudności, które napotykają badania nad wpływem różnych czynników na interakcję i wzajemne komunikowanie w wywiadzie, wynikają także stąd, że bardzo fragmentaryczna jest jeszcze wiedza o procesach psychicznych uczestników wywiadu, a zwłaszcza o procesach towarzyszących udzielaniu odpowiedzi.

<sup>56</sup> Pojęcia wpływu ankierskiego i sytuacji wywiadu występują u Hymana, *op. cit.*, zwłaszcza w rozdziałach I i II. W literaturze polskiej pojęcie sytuacji wywiadu i specyficznych ról ankiera i respondenta wprowadził i rozbudował Z. Gostkowski w cytowanym artykule *O założeniach i potrzebie empirycznych badań nad technikami i procedurami badawczymi w socjologii*, [w:], *Analizy i próby...*, t. I, 1966. Pojęciem sytuacji wywiadu posługuje się także J. Paśniak, w swej wspomnianej poprzednio pracy. Specyficzne role w wywiadzie, nawiązujące do ról znanych już poprzednio uczestniczącym w nim partnerom, należy odróżnić od zasadniczych ról ankiera i respondenta, polegających na zadawaniu pytań i udzielaniu odpowiedzi. Specyficzne role społeczne i ich układ kształtują się na tle subiektywnej definicji sytuacji wywiadu. Ta subiektywna definicja u respondenta związana jest z jego wyobrażeniami o badaniach socjologicznych, zależy także od jego doświadczeń w sytuacjach w jego rozumieniu zbliżonych do sytuacji wywiadu.

Wiąże się to z faktem istotnym dla badaczy wywiadu, iż niezmieranie trudno jest uzyskać informacje o tych procesach. Tymczasem w interpretacjach, o których była ostatnio mowa, niemal zawsze trzeba się do nich odwoływać. Z wyjątkiem wpływu takich okoliczności, jak osłabiony słuch respondenta czy nadmierny hałas, utrudniający porozumienie w sensie fizycznym, pośredniczą one zawsze przy oddziaływaniu różnych czynników na procesy komunikowania w wywiadzie. Stanowią wynik interakcji jej uczestników, bezpośrednio także determinują jej charakter. Są konieczne przy wszelkim odbieraniu i nadawaniu przekazów.

W refleksji nad komunikowaniem się procesami zachodzącymi u odbiorców i nadawców przekazów zajmuje się cytowany już W. Schramm, który zwłaszcza w tym zakresie wykorzystuje dorobek innych autorów, między innymi Ch. F. Osgooda. W. Schramm wyróżnia 3 fazy w reagowaniu na każdy otrzymany przekaz, które kończy pojawienie się nowego przekazu, na przykład odpowiedzi na pytanie. Stanowią je: 1. dekodowanie przekazu; 2. interpretacja przekazu; 3. zakodowanie nowego przekazu. Używając terminów mniej technicznych można te fazy określić następująco. Dekodowanie to odebranie zmysłowe przekazu i jego zrozumienie, polegające według Schramma na uprzytomnieniu sobie możliwych reakcji, zdeterminowanych przez dotychczasowe doświadczenie. Pokrywanie się w pewnym zakresie doświadczeń nadawcy i odbiorcy przekazu stanowi konieczny warunek porozumienia między nimi. Interpretacja polega na wyborze jednej z tych reakcji, przy czym wybór pojęty jest tutaj szeroko, obejmuje takie procesy, które o nim decydują. Zakodowanie stanowi ujęcie wyniku wyboru w wypowiedź ustną bądź pisemną.

Procesy występujące w tych fazach przebiegają na różnych poziomach: w sferze sensoryczno-motorycznej, w sferze dyspozycji psychicznych, obejmującej także aktualizację postaw, dążeń i systemu wartości, oraz, w sferze wyobrażeniowo-intelektualnej. Udział procesów należących do różnych sfer w poszczególnych fazach jest niejednakowy<sup>57</sup>.

Powyższy schemat można z powodzeniem zastosować do pro-

<sup>57</sup> Schramm, *op. cit.*, s. 6—8 i 10—12.

cesu formowania odpowiedzi w wywiadzie. Warto tu od razu zauważyć, że w fazie drugiej tego procesu występują niemal wyłącznie zjawiska psychiczne zaliczone do sfery wyobrażeniowo-intelektualnej i do sfery dyspozycji. Rola zjawisk należących do sfery wyobrażeniowo-intelektualnej wydaje się także bardzo istotna w fazie dekodowania. Pewną wątpliwość w naszym zastosowaniu budzi natomiast określenie fazy drugiej jako przede wszystkim aktu wyboru spośród możliwych reakcji na pytanie, odtworzonych przez respondenta w fazie pierwszej. Sformułowania Schramma sugerują sytuację, w której respondent zastanawia się nad jasno sformułowanymi alternatywami i po tym zastanowieniu dokonuje wyboru.

Tego rodzaju sytuacja w wywiadzie występuje na pewno często, zwłaszcza w wypadku pytań zamkniętych, kiedy alternatywne odpowiedzi są wyraźnie określone i kiedy wybór jednej z nich nie jest oczywisty dla respondenta. Nie jest to jednak bynajmniej sytuacja jedyna. Wiele pytań zamkniętych, choćby takich jak: „W którym roku Pan się urodził?”, skierowanych do większości respondentów we współczesnej Polsce, wywołuje natychmiast reakcję, będącą powtórzeniem wielu reakcji na podobne pytania, z którymi często przecież można spotkać się w życiu. Zdekodowanie pytania i jego interpretacja mogą polegać wówczas co najwyżej na zaliczeniu go do danej klasy pytań z określoną jedną reakcją, a nie na uprzytomnieniu sobie reakcji możliwych i na akcie wyboru jednej z nich. Wybór odpowiedzi następuje, ale jest to wybór tylko z punktu widzenia badacza, który dostrzega różne alternatywne odpowiedzi.

Nasuwa się więc potrzeba wyodrębnienia różnych typów reakcji i pytań z tego punktu widzenia. Te typy wyróżnia wspomniany już psycholog E. D. Berlyne w swoich rozważaniach nad pytaniami. Pytanie dla Berlyne'a stanowi bodziec, który stwarza dla zapytanego sytuację problemową i wywołuje w nim pewne napięcie. Rozwiązanie, połączone z usunięciem napięcia, przynosi odpowiedź. Berlyne wyróżnia dwa przeciwstawne typy reakcji na pytanie. „Słuchacz lub czytelnik — pisze on — może zareagować na pytanie natychmiastową odpowiedzią. Dzieje się

tak wtedy, gdy z danym pytaniem skojarzona jest jedna dominująca reakcja w wyniku uczenia się na pamięć [...] lub uprzedniego, uwiecznionego sukcesem procesu myślowego. W przeciwnym razie pytanie wzbudzi u zapytanego zbiór alternatyw, rywalizujących reakcji, wskutek czego znajdzie się on w stanie konfliktu pojęciowego [...]. Konflikt ten, prawdopodobnie spotęgowany przez takie zewnętrzne czynniki, jak chęć wyświadczenia przysługi pytającemu, zaniepokojenie możliwością okazania się ignorantem itd., pobudzi go także do poszukiwania odpowiedzi”<sup>58</sup>.

Przykładem pytań tego ostatniego typu dla znacznej części współczesnych respondentów w Polsce będą pytania żądające zaliczenia się do jednej z klas czy warstw społecznych, znaczna część pytań o opinie w sprawach nie będących przedmiotem częstych dyskusji itp. Oczywiście w pytaniach tego typu, w przeciwstawieniu do poprzednich, potrzebne są często dodatkowe zachęty ze strony ankietera. Udzielenie odpowiedzi połączone jest wówczas z większym wysiłkiem związanym zarówno ze zrozumieniem pytania, jak i określeniem własnego stanowiska, a także, zwłaszcza w pytaniach otwartych, z jego ujęciem w słowa. To z kolei wymaga nieraz dodatkowych objaśnień i innych wypowiedzi ankietera, zmierzających do wzmocnienia motywacji dla podjęcia takiego wysiłku w porównaniu z motywacją, którą aktywizuje samo pytanie.

Rozróżnienia analogiczne do powyższego rzadko występują w pracach poświęconych metodologii i metodyce wywiadu. Rozróżnienie to posiada zaś niewątpliwie dużą wagę. Jest jednak — przynajmniej w ujęciu Berlyne'a — raczej rozróżnieniem typologicznym niż podziałem. Możliwe jest zresztą, i chyba celowe, zróżnicowanie drugiego z przedstawionych typów, na przykład w oparciu o koncepcję myślenia S i myślenia R Berlyne'a<sup>59</sup>.

<sup>58</sup> Berlyne, *op. cit.*, s. 351—352.

<sup>59</sup> *Ibidem*, s. 46—47. Ukierunkowane myślenie S to typ myślenia, którego wynik polega na przeniesieniu na daną kategorię sytuacji bodźcowych pewnego zespołu reakcji, już skojarzonego z inną sytuacją kategorii bodźcowych. Myślenie R „powoduje, że podmiot wykonuje pewną reakcję, pewną kombinację lub sekwencję reakcji, której nigdy przedtem nie wykonywał w żadnej sytuacji bodźcowej [...]” (s. 47).

Istotne wydaje się również powiązanie tego rozróżnienia ze wspomnianym poprzednio podziałem na sfery czy poziomy, do których należą konkretne procesy psychologiczne wywołane przez pytanie. Niewykluczone jest także zastosowanie tej typologii do samych pytań — ze względu na faktycznie występujące reakcje u większości czy poszczególnych grup respondentów. Typologia taka byłaby typologią psychologiczną, bardzo — jak sądzę — użyteczną zwłaszcza przy budowaniu kwestionariuszy.

Autorzy zajmujący się wywiadem kwestionariuszowym wykorzystują inne jeszcze teorie i koncepcje psychologiczne, niewątpliwie bardzo użyteczne w analizie procesów psychicznych zachodzących u jego uczestników. Spośród tych koncepcji na uwagę zasługuje teoria pola K. Lewina, którą, zresztą w znacznym uproszczeniu, zastosowali R. L. Kahn i C. F. Cannel. Zgodnie z jednym z podstawowych założeń tej teorii<sup>60</sup> wskazują oni na możliwość jednoczesnego — czy prawie jednoczesnego — występowania u respondentów różnych procesów i zjawisk psychicznych, między innymi procesów o przeciwnych kierunkach, prowadzących do różnych werbalnych zachowań. Kahn i Cannel zajmują się sytuacją, kiedy w polu psychologicznym respondenta występują różne motywy, z których jedne prowadzą do zadośćuczynienia prośbie ankietera i udzielenia odpowiedzi na dane pytanie lub na pytania w ogóle, inne zaś działają w kierunku odwrotnym, a więc do odrzucenia roli respondenta. Zjawiska te występują dlatego, że prośba ankietera o wywiad czy pytanie o określonej treści aktywizują różne opory i wątpliwości badanej osoby<sup>61</sup>. Opór może mieć zresztą swoje źródło także w niechęci do podjęcia wysiłku, koniecznego do zrozumienia pytania, sformułowania stanowiska i werbalizacji odpowiedzi, której żąda pytanie. Wysiłek ten może być znaczny zwłaszcza przy zmęczeniu respondenta. Rezultat zależy od tego, jakie zjawiska czy procesy okażą się silniejsze.

Koncepcję pola psychologicznego — obejmującego różne, w

<sup>60</sup> Por. K. Lewin, *Field Theory in Social Science*, Londyn 1952, zwłaszcza s. 256—269.

<sup>61</sup> Kahn, Cannel, *op. cit.*, s. 50—51.

tym i przeciwnym, tendencje i motywy — można zastosować nie tylko do sytuacji, w których respondent bierze pod uwagę to, czy ma udzielić odpowiedzi wymaganej w jego rozumieniu przez pytanie, lecz także do wszelkich sytuacji, choćby trwających bardzo krótko, w których kształtuje się jego reakcja na pytanie ankietera. Tego rodzaju sytuacje ma, jak się wydaje, na myśli Berlyne, kiedy w cytowanym poprzednio urywku wspomina o konflikcie pojęciowym, wywołanym przez pytanie.

W konflikcie tym uczestniczyć mogą bardzo różne procesy i zjawiska. Na przykład gdy respondent usłyszy pytanie, wymagające od niego, aby uznał za własny jeden ze sprzecznych poglądów, konflikt może polegać na rozważeniu argumentów przemawiających za każdym z nich. Z własnego doświadczenia każdy zna i inne postacie tego konfliktu, kiedy na przykład nacisk normy prawdomówności współzawodniczy z chęcią przypodobania się rozmówcy i ukształtowania swojej wypowiedzi tak, jak on tego — jak się wydaje — pragnie, bądź odwrotnie, z chęcią zrobienia mu „na złość” czy wyrządzenia przykrości przez swoją wypowiedź. Podobnie wewnętrzny nacisk tej normy, a także inne motywy współzawodniczą nieraz z dążeniem, aby wypaść jak najlepiej w oczach słuchacza lub aby nie powiedzieć czegoś niezgodnego z rolą, jaką się przed tym przyjęło w rozmowie. Różne procesy psychiczne związane z bardziej lub mniej uświadomioną obawą ścierają się niejednokrotnie z chęcią wyrażenia często przeżywanego i wypowiadanego „we własnym gronie” negatywnego sądu, na przykład o kierownictwie instytucji, w której się pracuje, lub wpływowych w niej osobach. Niechęć przeżycia upokorzenia, poniżenia czy wstydu, związanego z naruszeniem ogólnospołecznego tabu, może współzawodniczyć z chęcią „wygadania się”, a więc dania wyrazu swoim obawom i pragnieniom, nieraz niejasnym i ukrytym, lub z przykrością związaną z wprowadzeniem w błąd osoby, która wygląda na sympatyczną. Dążenie do zakończenia rozmowy w związku ze zmęczeniem czy innymi okolicznościami lub do zlikwidowania napięcia, wywołanego przez czyjeś pytanie, na które nie umie się odpowiedzieć w sposób właściwy, skłania do wypowiedzi „byle jakich”,

do których treści nie przywiązuje się znaczenia. Podobnych przykładów można przytoczyć bardzo dużo.

Są to wszystko doświadczenia dnia codziennego. Nieobce są one jednak na pewno i respondentom, którym w wywiadzie kwestionariuszowym zadaje się różne pytania. Nieobce są one zwłaszcza dlatego, że trafiają do ludzi o odmiennych usposobieniach, różniących się chwilowymi nastawieniami czy trwałymi postawami i dyspozycjami psychicznymi, a także możliwościami spełnienia stawianych im żądań w sferze przypomnień, rozumowań czy wyobrażeń. Oczywiście podane wyżej przykłady charakteryzują psychologiczne pole respondentów w dużym uproszczeniu, ponieważ nieraz występuje w nim jednocześnie lub bezpośrednio po sobie wiele odmiennych choć krótkotrwałych procesów i zjawisk. Jedne wypierać mogą przy tym inne, zastępować je, nie dopuszczać do ich pojawienia się czy modyfikować ich przebieg. Istotny zwłaszcza wydaje się w wywiadzie wpływ wszelkich procesów emocjonalnych na procesy wyobrazeniowo-intelektualne, w tym i przypomnienia, a także na rozumienie bodźców słownych i werbalizację odpowiedzi. Należy także dodać, że wspomniane procesy i zjawiska zachodzą na różnych poziomach świadomości czy półświadomości, przy czym w niektórych wypadkach niewątpliwie wydaje się wpływ procesów podświadomych czy zgoła nieuświadomianych.

W analizie procesów psychologicznych respondentów różni autorzy odwołują się do rozmaitych koncepcji z zakresu psychologii, w tym także psychoanalizy. Częste zwłaszcza są odwołania do pojęcia, mechanizmów obronnych *ego* czy frustracji. Pożądana byłaby bliższa analiza tych procesów i zjawisk w świetle badań nad wpływem emocji czy stresem, nad kłamstwem, obrazem własnej osoby oraz wcześniejszych badań nad psychologią zeznań świadków<sup>62</sup>. Trzeba jednak zauważyć, że mimo niewątpli-

<sup>62</sup> Por. m. in.: J. Reykowski, *Eksperymentalna psychologia emocji*, Warszawa 1968, oraz tenże, *Funkcjonowanie osobowości w warunkach stresu psychologicznego*, Warszawa 1966. Do koncepcji obrazu własnej osoby nawiązuje wspomniana wyżej koncepcja specyficznych ról społecznych w wywiadzie.

wych korzyści, jakie daje zapoznanie się z pracami psychologów w interesującym nas zakresie, nie zawierają one jeszcze zbyt wielu wniosków, które dałoby się bezpośrednio zastosować przy przeprowadzaniu wywiadów. Warto w związku z tym postulować zorganizowanie specjalnych psychologicznych czy psychospołecznych badań nad wywiadem. Ich brak daje się wyraźnie odczuwać, mimo iż wywiad jako narzędzie badawcze służy przecież i psychologom<sup>63</sup>.

W związku z tą sytuacją w chwili obecnej konieczne jest korzystanie z analizy codziennych i warsztatowych doświadczeń, która jako typ analizy dominuje dotychczas w pracach socjologów i metodologów z ich grona. Na tych słabo zresztą usystematyzowanych doświadczeniach, obejmujących także i doświadczenie wewnętrzne, opierają się głównie ankieterzy uprawiający z mniejszym lub większym powodzeniem „sztukę przeprowadzania wywiadu” oraz badacze układający kwestionariusze i planujący wywiady.

Akcentowaliśmy dotąd rolę ścierania się procesów i tendencji w polu psychologicznym respondenta. Zjawisko to niewątpliwie występuje w niemałej ilości wypadków. Jednak w znacznej części z nich różnorodne procesy psychologiczne w tym polu nie współzawodniczą ze sobą, lecz uzupełniają się wzajemnie. Poza tym często w polu psychologicznym respondenta występują nie różne procesy, lecz w zasadzie jeden. Tak dzieje się, kiedy reakcja na pytanie jest wyuczona, nieraz zupełnie automatyczna.

Zjawisko wypierania jednych procesów przez inne czy modyfikowania ich przebiegu, chociaż niepowszechne, pozwala jednak uwypuklić jedną z istotnych spraw w ich analizie mającej na widoku cele metodologiczne. Omawiane zjawiska psychi-

<sup>63</sup> Rola wywiadu w psychologii jest jednak nieco inna, w sumie mniej doniosła niż w socjologii. W psychologii klinicznej dominuje wywiad zbliżony do swobodnego, z reguły wielokrotnie powtarzany, zaś do pewnego stopnia podobne techniki standaryzowane, to jest testy i inwentarze osobowości, poddane są ściślejszej kontroli niż wywiady kwestionariuszowe, poza tym częściej stosowane są łącznie z innymi technikami. W psychologii łatwiejsze i częstsze jest ponadto posługiwanie się obserwacją i eksperymentem.

czne można rozpatrywać z punktu widzenia ostatecznego efektu procesu komunikowania w związku z wywiadem, który stanowi otrzymanie prawdziwych informacji. Informacje te uzyskuje się na podstawie właściwie zapisanych i poklasyfikowanych odpowiedzi nie tylko pożądaných, ale ponadto i adekwatnych.

Odpowiedzi adekwatne scharakteryzowaliśmy jako te odpowiedzi pożądanę, które prowadzą do uzyskania prawdziwych informacji o badanych zjawiskach. Odpowiedzi adekwatne, podobnie jak wszystkie wypowiedzi, stanowią bezpośredni rezultat procesów i zjawisk psychicznych wywołanych u respondentów przez pytanie zadane w danej sytuacji. Procesy i zjawiska psychiczne prowadzące do odpowiedzi adekwatnych nazwijmy koniecznymi — ze względu na to, że, pomijając nieliczne sytuacje, kiedy odpowiedź adekwatna pojawia się niejako przypadkowo<sup>64</sup>, wystąpienie ich stanowi konieczny warunek, aby badacz mógł uzyskać poszukiwaną informację.

Procesy i zjawiska psychiczne, nazwane koniecznymi, są bardzo różne, co wiąże się z faktem zróżnicowania zarówno problemów badań, jak i respondentów. Obok zrozumienia pytania zgodnie z intencjami badacza oraz procesów związanych z werbalizacją często są nimi uprzytomnienie sobie czegoś, o co chodzi w pytaniu, na przykład roku urodzenia, przypomnienie jakiegoś stanu rzeczy, czasami bardzo trudne, wyobrażenie sobie jakiejś sytuacji nieraz zgoła fikcyjnej, czasami przeprowadzenie jakichś rozumowań, obliczeń — jak na przykład po usłyszeniu pytania: „Ile razy był Pan w kinie w ostatnim miesiącu?” Niekiedy w ich skład wchodzi przeżycia psychiczne innego rodzaju, na przykład przeżycia emocjonalne, które nieraz są koniecznym warunkiem do sformułowania wartościujących ocen wymaganych przez pytanie lub których właśnie oczekuje badacz pozornie żądając w od-

<sup>64</sup> Mam tu na myśli sytuacje analogiczne do wspomnianej w przypisie 47 lub takie, kiedy adekwatna odpowiedź pojawia się przypadkowo, np. kiedy respondent podał trafnie jakąś datę, o którą go pytano, chociaż odpowiedział „na chybił trafił”. Biorąc pod uwagę te sytuacje należałoby właściwie procesy nazwane w tekście „koniecznymi” określić jako „prawie konieczne”.

powiedzi tylko opisu jakiegoś stanu rzeczy. W wypadku pytań, kiedy odpowiedzi pożądanę są inne niż właściwe, konieczne procesy psychiczne mogą być bardzo skomplikowane. Przykład stanowią tutaj pytania projekcyjne, m. in. przez podstawienie, kiedy respondent mówiąc o kimś innym powinien mieć na myśli samego siebie, lub wspomniane już kilkakrotnie pytanie o zamiar przeczytania *Ulisessa* Joyce'a. U osób znających tę książkę i udzielających adekwatnej na nie odpowiedzi powinno ono, poza przypomnieniem jej lektury, wywołać podejrzenie, odczuwane jako krzywdzące, że ankieter zakłada, iż jej nie czytały, a zarazem chęć, aby to rzekome podejrzenie odsunąć. W konsekwencji respondenci formułują adekwatną odpowiedź, która ewentualnie obok innych wypowiedzi zawiera stwierdzenie, iż czytali oni *Ulisessa*.

Konieczne procesy i zjawiska psychiczne mogą być więc względnie proste i bardzo skomplikowane. Często są złożone z różnych jakościowo elementów, tworzących cały ciąg przeżyć. Pozostają także w różnym stosunku do badanych zjawisk. Niektóre z nich, podobnie jak sama wypowiedź, należą do tych zjawisk. Tak więc w studiach poświęconych opinii dane przekonanie czy przeżycie oceny, wywołane przez pytanie, wraz z adekwatną odpowiedzią stanowią badane zjawisko. Niektóre przeżycia są psychologicznymi odpowiednikami zdania, opisującego stan rzeczy, którego dotyczy poszukiwana informacja, a więc, podobnie jak sama wypowiedź, są czymś zewnętrznym w stosunku do badanych zjawisk. Stosunek ich do badanych zjawisk można ująć z innego jeszcze punktu widzenia. Pewne zjawiska psychiczne są koniecznym warunkiem pojawienia się badanych zjawisk, gdy należy do nich na przykład odpowiedź i jakiś fragment samych procesów psychicznych, bądź też koniecznym warunkiem wystąpienia prawdziwych wypowiedzi opisujących badane fakty. Tak więc, aby dojść do jakiegoś sądu wchodzącego w skład badanych zjawisk, należy niejednokrotnie dokonać pewnych rozumowań czy doznać pewnych przeżyć emocjonalnych, uprzytomnić sobie coś, w tym i rodzaj własnych przeżyć, wyobrazić sobie coś czy przypomnieć.

To, że jakiś fragment procesów psychicznych jest koniecznym warunkiem pojawiania się innego fragmentu, wchodzącego w skład badanych zjawisk, nie wyklucza zresztą, iż sam należy do tych ostatnich. Dotyczy to zwłaszcza przeżyć emocjonalnych, które mogą być warunkiem koniecznym pojawienia się jakiegś oceny jako przeżycia psychicznego i związanej z nią wypowiedzi. Wszystkie one natomiast wchodzą w skład kompleksu zwykle nazywanego postawą i często stanowiącego przedmiot badań. Może być zresztą i tak, iż przeżycie emocjonalne samo będzie stanowić całe badane zjawisko, do którego nie należy introspekcyjna wypowiedź i związany z nią psychologiczny sąd. Stosunek poszczególnych zjawisk psychicznych, które należą do procesów koniecznych wywołanych przez pytanie, do badanych zjawisk może być więc różny, może być odmienny także od stosunku do badanych zjawisk samej adekwatnej odpowiedzi. Wiąże się to z tym, iż konieczne procesy psychiczne stanowią nieraz złożone łańcuchy przeżyć.

Gdy fragmenty tego łańcucha lub proces w całości należą do badanych zjawisk, wówczas muszą być one jednakowe u wszystkich respondentów udzielających jednakowych adekwatnych odpowiedzi. Inaczej sprawa ta przedstawia się w odniesieniu do tych koniecznych zjawisk psychicznych, które nie wchodzą w skład badanych zjawisk, lecz stanowią tylko konieczny warunek ich pojawienia się w wywiadzie, bądź w skład prawdziwej wypowiedzi opisującej badane fakty. Te konieczne zjawiska psychiczne mogą być różne u różnych respondentów także wtedy, gdy udzielają oni jednakowych adekwatnych odpowiedzi<sup>65</sup>. Zawierają

<sup>65</sup> Na przykład w odpowiedzi na pytanie: „Czy jest Pan za, czy przeciw podwyżce cen wódki?”, do przekonania związanego z odpowiedzią „Tak” mogą prowadzić bardzo różne procesy. Jeden respondent, który nigdy nie zetknął się z tym zagadnieniem, a jest bardzo sumienny i skrupulatny, może rozważać różne argumenty „za” i „przeciw”. Inny, który wczoraj w gorącej dyskusji argumentował sam za tą podwyżką, przypomni ją sobie i powtórzy wyuczoną reakcję. Jeszcze inny pomyśli, że właściwie to nie wie dobrze, jak to być powinno, ale ktoś, z czym zdaniem się liczy, kiedyś powiedział o tym, że wódka jest za tania, wobec tego trzeba chyba odpowiedzieć „Tak”. Zakres elementów wspólnych w

one jednak z reguły pewne wspólne elementy. Tak więc trudno sobie wyobrazić, aby w skład wielu procesów prowadzących do adekwatnej odpowiedzi nie wchodziło przypominanie sobie jakichś sytuacji, jeśli wymaga tego pytanie. Jednakowe musi być poza tym rozumienie samego pytania w tym zakresie, jaki jest potrzebny, aby udzielić adekwatnej odpowiedzi, tj. z reguły zgodnie z intencjami badacza.

W szczególnym wypadku, gdy badacz interesuje się tylko samymi odpowiedziami w wywiadzie, to jest gdy poszukiwane informacje dotyczą wyłącznie wypowiedzi respondentów, procesy konieczne w wypadku jednakowych odpowiedzi mogą być bardzo zróżnicowane i nie zawierać nawet elementów wspólnych. Wiąże się to z faktem, że wówczas wszystkie odpowiedzi pożądaną są adekwatne, gdyż one i tylko one są badanymi zjawiskami. Warunki, które nakłada się wówczas na odpowiedzi adekwatne, są minimalne. Dzięki temu są łatwe do zrealizowania, co — jak już wspominaliśmy — sprzyja preferowaniu takiego właśnie ograniczania problematyki badań.

Wyróżniliśmy procesy i zjawiska psychiczne konieczne, prowadzące do adekwatnej odpowiedzi respondenta, a w konsekwencji i do prawdziwej odpowiedzi na zasadnicze, jednostkowe pytanie badacza. Trzeba jeszcze dodać, że należą do nich także zjawiska i procesy, którymi zajmowaliśmy się tylko marginesowo, mianowicie związane ze zrozumieniem pytania w tym zakresie i w ten sposób, jakie są potrzebne ze względu na poszukiwaną informację, oraz związane z werbalizacją odpowiedzi. Procesy i zjawiska konieczne powinny lub muszą występować we wszystkich tych sferach. Jeśli nie wystąpią lub nie będą doprowadzone do końca, otrzymana reakcja prawie zawsze nie będzie odpowiedzią adekwatną. Gdy nie zastąpią ich procesy inne, będzie ona z reguły także odpowiedzią niepożądaną.

Procesy konieczne nie obejmują wszystkich zjawisk psychicznych, wywołanych przez pytanie, na które respondent udzielił

tych różnych procesach jest minimalny, wspólny element stanowi silne lub słabe przekonanie, zgodnie z treścią odpowiedzi. Natomiast drogi prowadzące do tego przekonania są zgoła różne.



adekwatnej odpowiedzi. Pytanie wywołuje zawsze inne jeszcze przeżycia, które ze względu na stosunek do procesów koniecznych można podzielić na sprzyjające, obojętne, niesprzyjające i szkodliwe. Do procesów i zjawisk sprzyjających należeć będą takie, jak pewne napięcie, wywołane przez pytanie i wywiad, zainteresowanie jego treścią, skupianie się, psychiczny wysiłek związany ze zrozumieniem pytania i udzielaniem odpowiedzi, zadowolenie z siebie i możliwości „wygadania się”, przychylnie nastawienie do ankietera i wywiadu itp. Są to wszystko zjawiska nieco innego rodzaju niż omawiane poprzednio, ich rola w kształtowaniu adekwatnej odpowiedzi może być jednak istotna, mimo że nie znajdują one często bezpośredniego wyrazu w treści tej odpowiedzi. Do procesów sprzyjających należy również zaliczyć te, które bezpośrednio prowadzą do takich wypowiedzi respondenta, jak zapytania dotyczące treści pytania, jeśli respondent go nie rozumie, itp.

Procesy i zjawiska obojętne prowadzą do tych wypowiedzi, które są zbędne dla odpowiedzi adekwatnej, a więc na przykład takich, jak ta, że film, który respondent wczoraj oglądał, był niezły — jeśli pytanie dotyczy tylko faktu, czy respondent był w kinie. Do obojętnych należą także zjawiska wahania się, zahamowania itp., znajdujące czasem wyraz w przerwach w wypowiedzi czy nieartykułowanych dźwiękach, chwilowego odwrócenia uwagi — oczywiście jeśli ta wypowiedź nastąpi i będzie ostatecznie odpowiedzią adekwatną. Wiele spośród obojętnych nie znajduje wcale wyrazu w treści wypowiedzi.

Procesy i zjawiska sprzyjające i obojętne same nie prowadzą do adekwatnej odpowiedzi, jednak bądź wpływają dodatnio na to, aby się ona pojawiła, bądź przynajmniej temu nie przeszkadzają. Jednak procesy i zjawiska obojętne łatwo mogą przekształcić się w szkodliwe, gdy wystąpią w zbyt dużej ilości lub gdy są zbyt intensywne. Wypierają one wówczas procesy konieczne, uniemożliwiają ich zajście czy doprowadzenie do końca. Na przykład chwilowe odwrócenie uwagi w innym kierunku, wywołane jakąś zmianą w otoczeniu, czy pewne trudności ze zrozumieniem pytania lub werbalizacją mogą być bez znaczenia

dla ostatecznego efektu, tj. dla odpowiedzi adekwatnej. Jednak gdy są zbyt silne i nie znajdują dostatecznej przeciwwagi w wysiłku respondenta, zintensyfikowanym najczęściej dzięki oddziaływaniu ankietera, mogą udaremnić pojawienie się tej odpowiedzi. Reakcja respondenta będzie stanowić wówczas odpowiedź niepożądaną.

Trudności związane ze sprowadzeniem zwłaszcza gadatliwego respondenta na właściwe tory, ze skierowaniem uwagi na wywiad kogoś, kogo na przykład interesuje głównie gotujący się obiad, a także trudności związane z przewycięzeniem wahań i zahamowań respondentów znają dobrze ankieterzy, którzy chcą otrzymać odpowiedzi pożądane zamiast niepożądanych. Jednak jak już o tym była mowa, ich nieumiejętne wysiłki mogą doprowadzić także do tego, że uzyskana odpowiedź, którą będzie można zaliczyć do pożądanych, nie będzie odpowiedzią adekwatną. W rezultacie wysiłki te spowodują pojawienie się fałszywych informacji i błędów.

Odpowiedź nieadekwatna może pojawić się także samorzutnie. Dzieje się tak mianowicie wtedy, gdy obok procesów koniecznych pytanie w związku z oddziaływaniem innych czynników składających się na sytuację wywiadu — wywołuje specjalnego rodzaju szkodliwe procesy i zjawiska psychiczne, które można nazwać antagonistycznymi w stosunku do procesów i zjawisk koniecznych. Zastępują one te ostatnie lub modyfikują ich przebieg, prowadząc do nieadekwatnych odpowiedzi.

Przykłady tych procesów podawaliśmy już uprzednio przy omawianiu ścierania się sprzecznych tendencji u respondenta, wywołanych przez pytanie w związku z oddziaływaniem innych czynników (por. s. 107). Odmienny charakter posiadał wewnętrzny konflikt tylko w pierwszym z podanych przykładów, gdy respondent ważył argumenty przemawiające za sprzecznymi poglądami. Uzupełniając te przykłady należy jeszcze wspomnieć o wpływie emocji, zwłaszcza wstydu i obawy na przypominanie i rozumienie terminów w sensie przychylnym dla odpowiadającego, co ma znaczenie także przy werbalizacji oraz rozumowaniu. Właśnie dlatego, aby uniknąć zastępowania procesów koniecz-

nych przez szkodliwe oraz modyfikowania przebiegu koniecznych zjawisk psychicznych w celu pojawienia się adekwatnej odpowiedzi, zaleca się w podręcznikach pytania nie wprost, w tym i niektóre projekcyjne. Sądzi się bowiem, iż nie wywołują one tych szkodliwych dla odpowiedzi zjawisk i procesów, które wywołałoby na przykład pytanie: „Co sądzi Pan o swoim zwierzchniku?” lub „Czy Pan czytał *Uliksa* Joyce’a?” To ostatnie pytanie mogłoby bowiem u bardziej snobistycznie usposobionych respondentów, którzy Joyce’a nie czytali, wywołać zażenowanie, samo przez się szkodliwe w wywiadzie, lub nawet odpowiedź fałszywą.

Rozwiązanie konfliktów, o których mowa, nie zawsze musi zresztą prowadzić do odpowiedzi nieadekwatnej. Jego rezultatem bywa także odpowiedź niepożądana, tj. reakcja nie przynosząca żadnej informacji, lub nawet odpowiedź adekwatna. Zależy to od siły zaangażowanych procesów i motywów. Zwłaszcza wtedy, gdy rezultatem konfliktu jest odpowiedź adekwatna, jakąś rolę pełnią często procesy, które nazwać można kontrolującymi, a więc na przykład obawa, aby nie być posądzonym o kłamstwo, czy oddziaływanie nawyków związanych z normą prawdomówności<sup>66</sup>. Procesy kontrolujące należy zaliczyć do sprzyjających pojawieniu się odpowiedzi adekwatnej.

Zjawisko zastąpienia procesów koniecznych przez szkodliwe występuje prawdopodobnie często w zakresie rozumienia pytania, rzadziej zaś przy formułowaniu odpowiedzi<sup>67</sup>. Daleko częściej, jak się wydaje, występuje natomiast zjawisko modyfikowania procesów koniecznych. W związku z tym można sformułować przypuszczenie, iż występuje ono tym częściej, im pytanie jest bardziej trudne dla respondenta, zarówno w sferze jego rozumienia, jak i werbalizacji odpowiedzi, a także jej kształtowania.

Procesy modyfikujące muszą oczywiście współwystępować z procesami koniecznymi, a raczej z ich zaczątkami, które następ-

<sup>66</sup> Jeśli to oddziaływanie występuje, a mimo to respondent udzielił odpowiedzi nieadekwatnej, łączy się z tym zazwyczaj poczucie popełnionego kłamstwa czy nieszczerości.

<sup>67</sup> Jaskrawy przykład występowania tego zjawiska w tym ostatnim wypadku stanowi celowe kłamstwo.

nie przekształcają się w szkodliwe. Samodzielnie procesy modyfikujące nie mogą wywołać odpowiedzi nieadekwatnej. Szkodliwych zjawisk psychicznych (szkodliwych w przyjętym tu sensie), które same nie wywołują nieadekwatnej odpowiedzi, jest jednak więcej. Należą do nich także takie zjawiska, jak niechęć do ankietera czy wywiadu, zdenerowanie czy zmęczenie, wywołujące zazwyczaj obojętność w stosunku do rodzaju udzielonej odpowiedzi, która stanowi wobec tego nieraz efekt innych czynników, następnie nadmierne napięcie, pojawiające się także w rezultacie przekonania, że wypada się źle w oczach ankietera, że nie umie się odpowiedzieć na pytania, ogólny stan lęku czy poczucie zagrożenia itp. Zjawiska te można potraktować jako osobny typ szkodliwych procesów i zjawisk. Taki osobny typ stanowią także zjawiska wywołane przez samo sformułowanie pytania lub zachowanie ankietera, a polegające na tym, iż jeden z wariantów odpowiedzi wydaje się respondentowi bardziej atrakcyjny czy preferowany przez ankietera niż inne. Te ostatnie wrażenia respondenta nie zawsze muszą zresztą należeć do szkodliwych, gdyż wywołanie ich mogło być zaplanowane przez badacza w związku z określoną poszukiwaną informacją.

W omówieniu zjawisk i procesów psychicznych zwracaliśmy głównie uwagę na pytania, na które odpowiedź nie jest reakcją wyuczoną. Rozróżnienie między procesami koniecznymi i szkodliwymi wydaje się użyteczne i w odniesieniu do tych pytań i odpowiedzi<sup>68</sup>. W każdym razie do reakcji wyuczonych mogą należeć i odpowiedzi pożądane, i zarazem nieadekwatne. Przykład stanowią mogą wyuczone i fałszywe odpowiedzi dotyczące posiadanego wykształcenia czy stanu cywilnego, występujące nieraz w badaniach, które zmierzają do ustalenia faktycznego stanu rzeczy. Wyuczone są także tzw. odpowiedzi stereotypowe, zgodne z dominującymi stereotypami i wzorami w danym społeczeństwie czy grupie. Odpowiedzi stereotypowe mogą być zresztą uznane

<sup>68</sup> Trzeba tu zresztą zauważyć, że taka sama odpowiedź w wypadku jednych respondentów może stanowić reakcję wyuczoną, podczas gdy u innych będzie efektem rozważań, zastanowienia się itp.

za adekwatne, jeśli na tych wzorach i stereotypach koncentruje się właśnie problem badań.

Przedstawiona typologia dotyczy bardzo różnorodnych i niejednakowo ujmowanych zjawisk i procesów psychicznych respondentów. Nie rości sobie ona pretensji do tego, aby mogła stanowić poprawną typologię psychologiczną, zwłaszcza że celem jej było nie tyle wyróżnienie rodzajów zjawisk, co określenie ich funkcji w procesie formowania się odpowiedzi adekwatnych, nieadekwatnych i niepożądanych. W konkretnych wypadkach jednakowe funkcje tego rodzaju mogą pełnić różne zjawiska, zaś funkcje spełniane przez jedne i te same zjawiska mogą być rozmaite w zależności od kontekstu, w którym występują. Tak więc na przykład poczucie sympatii do ankietera może pełnić rolę zarówno sprzyjającą, jak i szkodliwą, w zależności od sytuacji, między innymi w związku z występowaniem lub niewystępowaniem innych zjawisk psychicznych.

Konstruowanie typologii zbliżonych swoim charakterem do niniejszej jest zawsze ryzykowne, zwłaszcza gdy nie są one oparte na systematycznych, empirycznych badaniach, lecz raczej na fragmentarycznych rozważaniach występujących w literaturze, na przygodnych spostrzeżeniach oraz wczuwaniu się w przeżycia innych. Niemniej jednak typologia, którą przedstawiliśmy, chociaż należy do takiego właśnie rodzaju, może być użyteczna. Zwraca ona uwagę na raczej zaniebany w refleksji metodologów i badaczy problem. Pozwala określić bardziej dokładnie niektóre często wyróżniane rodzaje pytań. Jednocześnie zaś, jak sądzę, może spełnić pewną rolę w badaniach nad psychiką respondentów i oddziaływaniem na niego, a także nad zniekształceniem procesu komunikowania się w wywiadzie.

Badacze układający kwestionariusz, jeśli z góry nie ograniczają swoich zainteresowań tylko do wypowiedzi w wywiadzie, zastanawiają się dość często nad oddziaływaniem pytań na przewidzianych respondentów w związku z poszukiwanymi informacjami, zazwyczaj zresztą określonymi dość ogólnikowo. Między innymi często zwraca się uwagę na to, że jedne pytania będą zbyt trudne i w rezultacie nie odpowie na nie znaczna część

respondentów lub odpowie nie tak, jak należy, inne będą drażliwe ze względu na treść lub formę i trzeba by w związku z tym zastosować zamiast nich pytania projekcyjne czy inne nie wprost. Proponowana tutaj typologia pozwala określić bliżej, na czym polega mechanizm oddziaływania owej trudności czy drażliwości pytań.

Trudne będą takie pytania, które u wielu respondentów nie wywołują od razu koniecznych procesów psychicznych w zakresie zrozumienia, pytania, sformułowania stanowiska czy werbalizacji odpowiedzi. Pytania trudne wymagają więc od respondentów znacznego wysiłku, a od ankietera z reguły dodatkowych wypowiedzi zmierzających do przystosowania bodźca. Gdy to się nie powiedzie, w najlepszym wypadku odpowiedź będzie niepożądana, a więc taka, na podstawie której nie można uzyskać poszukiwanej informacji. Pytania, które w krótkim czasie nie wywołują procesów koniecznych i akceptowanej przez ankietera odpowiedzi, powodują często zdenerwowanie respondenta, co otwiera drogę dla oddziaływania procesów szkodliwych, w tym i prowadzących do odpowiedzi nieadekwatnej, która może być zresztą podsunęta i przez samego ankietera.

Tego rodzaju koncepcja pytań trudnych wydaje się użyteczna dlatego, że sugeruje ogólny sposób postępowania, który pozwoli uniknąć negatywnego oddziaływania pytań. Ogólnie rzecz biorąc sposób ten polega na zdobyciu przez badacza wiedzy o procesach psychicznych, wywoływanych przez pytanie, co z kolei umożliwia określenie dopuszczalnego stopnia trudności pytania w wypadku danych respondentów oraz rodzaju zabiegów ankieterów dopuszczalnych przy przystosowywaniu bodźca.

Pytania nazywane najczęściej drażliwymi, podobnie zresztą jak tzw. pytania sugerujące czy sugestywne, należą do klasy pytań, które ewentualnie obok procesów koniecznych wywołują u wszystkich czy niektórych respondentów procesy szkodliwe, prowadzące najczęściej do odpowiedzi nieadekwatnej i błędu, a przy pewnym typie tych procesów do odpowiedzi niepożądanej. Najczęstsze z tych procesów czy zjawisk, choć bynajmniej nie jedyne, to emocje prowadzące do zniekształcenia koniecznych w danym

wypadku procesów wyobrażeniowo-intelektualnych, przypominania itp. Usunięcie tych procesów, niedopuszczenie do ich wystąpienia lub osłabienie ich wpływu może być także celem dodatkowych zabiegów ankietera, mogą do tego zmierzać również określone sposoby zadawania pytań. Jest oczywiste, że przy układaniu kwestionariuszy wiedza o tych procesach byłaby niesłychanie pomocna i przyczyniłaby się do zmniejszenia ilości nieadekwatnych odpowiedzi. Wiedza ta dotyczyć powinna zresztą nie tylko wpływu samych pytań. Omawiane procesy psychiczne pojawiają się bowiem w określonej sytuacji, w której pytanie występuje jako jeden z elementów.

Wiedza o procesach psychicznych respondenta jest obecnie na pewno niedostateczna i stąd, między innymi, w dyskusjach nad pytaniami decydują częściej osobiste intuicje badaczy niż racjonalne argumenty<sup>69</sup>. Sprzyja temu fakt, że bardzo często niejasna jest dla nich sama poszukiwana informacja.

Wspominaliśmy już poprzednio o tym, że ważne dla badań metodologicznych w zakresie interpretacji wyników dotyczących związku między poszczególnymi czynnikami a rodzajem otrzymanych i zaklasyfikowanych odpowiedzi są domysły dotyczące przeżyć psychicznych respondentów. Wiedza o nich, jak podkreślaliśmy, jest istotna dla badaczy układających kwestionariusze. W związku z tym pojawia się znowu problem badań nad psychiką respondentów. Badania takie dotychczas były prowadzone w bardzo małym zakresie i niewiele można powiedzieć o tym, jak mogą one wyglądać<sup>70</sup>. Sytuacja tych badań nie jest jednak chyba tak niekorzystna, jakby się na pozór wydawało. Niezależnie od obserwacji ankietów, które mogą być robione w trakcie wywiadów, od badań reakcji respondentów przy zmianie poszczególnych elementów sytuacji wywiadu, co wymagałoby organizowania wywiadów o charakterze eksperymentalnym, celowe wydaje się również prowadzenie zapoczątkowanych już studiów za pomocą wywiadów swobodnych, poświęconych poszczególnym

pytaniom w wywiadzie kwestionariuszowym. Wywiady swobodne mogą być przeprowadzane przy wypróbowywaniu kwestionariusza, jako element pogłębionego pilotażu, a także bezpośrednio po przeprowadzeniu wywiadu kwestionariuszowego lub niezależnie od jakichkolwiek badań.

Celem takich wywiadów swobodnych byłoby uzyskanie wypowiedzi osób, które mogą być respondentami, na temat poszczególnych pytań, w niektórych wypadkach również całego wywiadu. Wypowiedzi muszą mieć charakter introspekcyjny. Dotyczyłyby one procesów psychicznych respondentów, które wystąpiły po zadaniu pytania kwestionariuszowego. Taki wywiad mógłby być z pożytkiem przeprowadzony tylko z niewielu osobami. Przy jego przeprowadzaniu owocna byłaby zapewne metoda tzw. introspekcji pytaniowej<sup>71</sup>, w której wykorzystano by hipotezy dotyczące występowania przeżyć określonego typu po zadaniu określonego pytania.

W stosunku do szerszej nieco grupy, na przykład w ramach pogłębionego pilotażu, można by zadawać główne pytania projekcyjne typu: „Jak Pan sądzi, jak na to pytanie odpowiedziałby ktoś z Pana kolegów? Dlaczego by tak odpowiedział? Czy odpowiadając nie pomyślałby o tym a o tym?” Zadawanie tego rodzaju pytań także wymagałoby wcześniejszego sformułowania hipotez dotyczących występowania określonego typu przeżyć. Wywiady swobodne połączone być powinny z obserwacją, a także z celowym organizowaniem pewnych przynajmniej elementów sytuacji wywiadu kwestionariuszowego.

Projekty podobnych badań były już formułowane w różnych dyskusjach. Możliwe są zapewne i inne, doskonalsze sposoby badań nad procesami psychicznymi respondentów. Należałyby do nich na pewno te, które opracowaliby wspólnie psychologowie i socjologowie. W każdym razie problem, którego dotyczą przedstawione tu pomysły, zasługuje na uwagę i rozwiązanie, które mogą przynieść tylko konkretne próby badawcze.

<sup>69</sup> Por. w tej sprawie Gostkowski, *op. cit.*, s. 53—54.

<sup>70</sup> W Polsce interesującą próbę tego rodzaju przedstawił K. Słomczyński w cytowanym już artykule (por. przyp. 9).

<sup>71</sup> Metodę tę zaleca M. Kreutz, *Metody badań psychologicznych*, Warszawa 1962, s. 109—132.

Nasze uwagi na temat „psychologii wywiadu” ograniczyły się do spekulatywnej w znacznym zakresie analizy procesów zachodzących u respondentów. Niektóre z wyników tej analizy odnieść można i do procesów występujących u ankietowanych, chociaż bardziej istotne w tym wypadku są, jak się wydaje, inne problemy, mianowicie związane z percepcją i rozumieniem cudzych wypowiedzi i zachowań oraz ze zniekształceniami w tym zakresie. Istotne jest tutaj także zagadnienie sugestii, zwłaszcza mimowolnej. Zniekształcenia i sugestie stanowią bowiem istotę wspomnianego już efektu ankietarskiego.

Procesy zachodzące w psychice respondenta wydawały się nam jednak najważniejsze. Zachowanie członków ekipy badawczej, w tym i ankietera, może być — oczywiście w pewnym zakresie — kształtowane zgodnie z celami badacza, a także kontrolowane przez nich za pomocą względnie dokładnie opracowanych i relatywnie efektywnych sposobów<sup>72</sup>. Natomiast respondenci i ich aktywność ze względów, o których była już mowa, w badaniach socjologicznych nie podlegają instytucjonalnej kontroli, a efekt tej aktywności, to jest ich odpowiedzi, rzadko może być poddany kontroli na drodze zestawienia z rzeczywistością zanalizowaną za pomocą bardziej dokładnych sposobów. W tej sytuacji wiedza o tym, jak dochodzi do odpowiedzi, jakie są procesy prowadzące do jej uformowania i co na nie wpływa, jest niezmiernie potrzebna. Niestety, jest ona jeszcze bardzo fragmentaryczna, zaś istniejące jej fragmenty mało wykorzystane. Tym ważniejsze jest podejmowanie prób, zwłaszcza empirycznych, aby ją rozwinąć i zastosować.

<sup>72</sup> Inna sprawa, że sposoby te dość rzadko są stosowane, zwłaszcza w Polsce. Do istniejących sposobów kontroli ankietowanych dołączyć można jeszcze inne. Tak więc celowe wydaje się, aby w ramach dużych badań i w badaniach próbnych posługiwać się podstawionymi respondentami, którzy nie tylko zachowywaliby się w określony sposób, lecz i obserwowali zachowanie ankietowanych, korzystając m. in. z magnetofonu. Oczywiście ci podstawieni respondenci nie mogą być znani ankietowanym. Podobne próby były już podejmowane w Stanach Zjednoczonych. Por. Hyman i in., *op. cit.*, s. 235—245, 186—287.

### Uwagi końcowe

Zgodnie z wcześniejszą zapowiedzią w niniejszym szkicu ograniczyliśmy się tylko do opisu procesów komunikowania, związanych z wywiadem, na tle całego wywiadu i badań prowadzonych za pomocą tej techniki oraz do przedstawienia procesów psychicznych, których bezpośredni efekt stanowi wypowiedź respondenta. W opisie konieczne okazało się wprowadzenie pojęć częściowo różnych od pojęć stosowanych w literaturze. Tworzą one siatkę dość skomplikowaną, co wiąże się głównie z faktem, iż w naszej analizie, mającej na widoku metodologiczne cele, konieczne okazało się uwzględnienie końcowego ogniwa procesu komunikowania, mianowicie jednostkowej informacji poszukiwanej przez badacza.

To skomplikowanie nie wykracza jednak, jak się wydaje, poza granicę narzuconą przez konieczność. Wprowadzone pojęcia nie są chyba także oderwane od rzeczywistości, a więc praktyki badawczej, czego staraliśmy się uniknąć. W istocie kształtowały się one równolegle wraz z powstawaniem tego opisu, który jest dość szczegółowy i w zamierzeniu kompletny. Przedstawienie tego opisu nastęrczało zresztą wiele trudności, gdyż praktyka badawcza w omówionym przez nas zakresie jest bardzo zróżnicowana i nie-mało kłopotów pociąga za sobą wykrycie w tym zróżnicowaniu wspólnych, zasadniczych rysów.

W analizie trzeba było odwoływać się do rozważań należących do różnych nauk. Wydaje się to zarówno konieczne, jak i pożądane choćby ze względu na to, że wywiad kwestionariuszowy jest i zjawiskiem psychospołecznym — a więc może być analizowany i przez socjologów, i przez psychologów — jak i techniką badawczą. Jako technika badawcza obejmuje on procesy komunikowania, które stanowią przedmiot analizy różnych nauk, w tym i logiki, zwłaszcza ze względu na rolę pytań i odpowiedzi w tych procesach i wywiadzie.

Dominował jednak w przedstawionych rozważaniach punkt widzenia charakterystyczny dla rozważań metodologii, dla której zagadnienie centralne stanowi efektywność każdego sposobu

i techniki badawczej. Właśnie z tego punktu widzenia, rozważań zawartych w niniejszym szkicu nie można uznać za zakończone. Ich ciąg dalszy podjęty zostanie w następnym artykule.

Warto w związku z tym przedstawić pokrótce jego główne problemy. Punkt wyjścia artykułu stanowić będzie koncepcja podstawowego łańcucha komunikacyjnego, który wyróżnimy w ramach procesu komunikowania w jednej sprawie. Łańcuch ten obejmuje ciąg przekazów, włącznie z końcowym, dotyczącym poszukiwanej informacji. Analiza kolejnych przekazów będzie miała na celu wskazanie warunków, które powinny być spełnione, aby to ostatnie ogniwo było zdaniem prawdziwym. Charakterystyka tych warunków obejmie także założenia, które pozwolą na to; aby przejście od wcześniejszych przekazów do późniejszych można było uznać za prawidłowe.

Rezultat rozważań stanowić więc będzie szereg twierdzeń, odnoszących się do warunków, które powinny spełniać kolejne przekazy i przekształcenia jednych przekazów w inne. Twierdzenia te będą następnie poddane analizie mającej na celu wskazanie sposobów, za których pomocą można ustalić, czy wskazane w nich warunki zostały spełnione w konkretnych badaniach, a więc czy i w jakim zakresie informacje uzyskane podczas trwania tych badań są prawdziwe. Rozważana będzie także sprawa znaczenia wyników tego rodzaju analizy dla końcowych wniosków z badań. W analizie podjęte zostaną także próby sformułowania bardziej szczegółowych dyrektyw, które powinny być przestrzegane, aby można było zaakceptować rezultaty badań.

Sposobów, o których była mowa przed chwilą, nie jest bynajmniej mało. Rzadko natomiast próbuje się je usystematyzować i wskazać na istniejące luki w tym zakresie. Zastosowanie ich ponadto wymaga zazwyczaj posiadania wielu informacji o przebiegu wywiadów i prawidłowościach, występujących w zakresie wpływu różnych czynników na procesy komunikowania. Systematyzacja tych sposobów posiada więc znaczenie także dla empirycznych badań nad wywiadem. Pozwoli mianowicie wskazać zagadnienia w zakresie tych badań najbardziej istotne z praktycznego punktu widzenia.

Opis i analiza zawarte w niniejszym szkicu posłużą jako materiał do tych rozważań. Jednak i niezależnie od nich szkic ten stanowi, jak się wydaje, pewną całość, co uzasadnia jego opublikowanie przed zakończeniem całej pracy. Być może podobnie jak wiele opracowań tego rodzaju przyczyni się on w jakimś zakresie do lepszego zrozumienia wywiadu kwestionariuszowego w socjologii i w konsekwencji do ulepszeń w posługiwaniu się nim jako techniką badań.