

3. Inne uwagi i spostrzeżenia ankietera.

Jeśli ankieter zwrócił uwagę i zapamiętał jakieś wydarzenia, rozmowy, śmiechy itp., które miały miejsce podczas trwania wywiadu – prosimy o tym napisać

4. Co ankieter sądzi o szczerości wypowiedzi respondentów, do których odpowiedzi ma zastrzeżenia i dlaczego?

5. Czy według zdania ankietera obecność w czasie wywiadu innych osób miała dla respondentów jakieś znaczenie? Jeśli tak, to jakie?

6. Gdzie odbyła się rozmowa?

7. Charakterystyka mieszkania respondentów

Ankieter

Kazimierz M. Słomczyński

ZASTOSOWANIE ANKIETY POCZTOWEJ W POWTÓRNYM KONTAKCIE BADAWCZYM

Uwagi wstępne

W artykule tym zostaną przedstawione niektóre doświadczenia i wyniki badań z zastosowaniem ankiety pocztowej wśród osób, które uprzednio udzielały wywiadu. W badaniach tych chodziło przede wszystkim o zdobycie pewnego rozeznania w stosowności ankiety pocztowej i technik ją uzupełniających jako narzędzi dodatkowego kontaktu z respondentami. W wielu głosach krytyki pod adresem metod zbierania materiału opartych na wywiadach podkreśla się, że sytuacja, jaką stwarza ankieter aranżujący rozmowę, jest krótkotrwała i nie pozwala na dokładniejsze poznanie opinii i poglądów badanych osób. Nie wdając się w spory na temat słuszności czy niesłuszności tego typu zarzutów, warto chyba poszukiwać różnych form dwukrotnych kontaktów z respondentami. Kontakty takie mogą spełniać dwa zasadnicze zadania: po pierwsze – dostarczać pewnych uzupełniających danych w związku z kwestiami, o które respondenci byli już indagowani, oraz, po drugie – dostarczać informacji o tym, jak respondenci ustosunkowali się do poprzedniej sytuacji badawczej.

Nim przejdziemy do bardziej szczegółowego przedstawienia celów podjętych badań powtórnych, zatrzymajmy się nad badaniami w stosunku do nich podstawowymi czy pierwotnymi¹. W roku 1965 Katedra Socjologii

¹ Badania powtórne zostały podjęte w 1966 roku w Katedrze Socjologii Ogólnej Uniwersytetu Łódzkiego kierowanej przez doc. dra W. Wesołowskiego. Jednocześnie wchodziły one w zakres prac Pracowni Metod i Technik Empirycznych Badań w Socjologii IFiS PAN. Na dwóch zebraniach Pracowni autor przedstawił projekt tych badań oraz ich zasadnicze wyniki.

Ogólnej Uniwersytetu Łódzkiego rozpoczęła szeroko zakrojone studia empiryczne nad strukturą społeczną mieszkańców Łodzi. W listopadzie i grudniu tegoż roku zebrano zasadniczy materiał, na który złożyło się tysiąc wywiadów. Wywiady te przeprowadzono z osobami stanowiącymi reprezentatywną próbkę czynnych zawodowo mężczyzn – głów rodzin. Próbką ta miała charakter losowy i została sporządzona na podstawie list wyborczych mieszkańców miasta.

Kwestionariusz do wywiadów badań podstawowych był obszerny: zawierał ponad 50 pytań, wśród których kilka miało rozbudowane podpunkty. Znalazło się w nim wiele pytań charakteryzujących obiektywną sytuację badanych osób i ich najbliższej rodziny. Obok danych o zawodzie, wykształceniu, zarobkach respondenta starano się uzyskać takie same informacje o jego żonie, zbierano też informacje o zawodzie i wykształceniu jego rodziców i rodziców żony oraz jego dzieci. Pytań tego rodzaju była w kwestionariuszu przeszło połowa. Ponadto umieszczono w nim szereg pytań z zakresu psychologicznych aspektów struktury społecznej. Były to pytania o poczucia różnicowania społecznego, o „wizję” struktury klasowo-warstwowej, o percepcje zasadniczych podziałów społecznych itp.

Wywiady przeprowadzało 42 studentów starszych lat socjologii. Przed pójściem w teren uczestniczyli oni w dwóch ogólnych zebraniach szkoleniowych, a następnie zostali podzieleni na sześć zespołów, w których odbywał się już bardziej szczegółowy instruktaż. Po realizacji pierwszych wywiadów w każdym zespole poddawano pod dyskusję sposoby pokonywania różnych trudności, jakie rodziły się w trakcie kontaktów badawczych.

Badania powtórne zostały pomyślane tak, aby od części respondentów z badań podstawowych uzyskać pewne dodatkowe informacje. W tym celu po upływie blisko czterech miesięcy do „próbki próbek” skierowano ankietę pocztową. Dążono jednak do tego, żeby nową próbkę liczącą ponad dwieście osób zrealizować w możliwie wysokim stopniu. Aby to osiągnąć, należało zastosować pewne dodatkowe techniki badawcze i dotrzeć do osób, które na ankietę nie zechciały odpowiedzieć. Niżej przedstawiono szereg uwag o prowadzeniu tego rodzaju badań powtórnych i poddano analizie niektóre czynniki wpływające na ilość zwrotów kwestionariuszy.

Ankieta, którą zastosowano w tych badaniach, między innymi zawierała pytania dotyczące osoby ankietera. Pytania te miały na celu pobudzenie respondentów do wypowiedzi oceniających pracę studentów, którzy w badaniach podstawowych przeprowadzili z nimi wywiady. Chodziło przy tym także o wydobycie pewnych postulatów odnoszących się do zachowań czy cech, jakimi zdaniem respondentów powinni odznaczać się ankieterzy. Końcowa część artykułu poświęcona jest zastosowaniu ankiety pocztowej do analizy pewnych psychospołecznych aspektów techniki wywiadu.

Jednakże nie wszystkie wyniki badań powtórnych zostały przedstawione w tym artykule. Jednym z celów tych badań było wypróbowanie w kwestionariuszu pewnych pytań, na których odpowiedzi mogłyby wskazywać, na ile opinie wyrażone w wywiadzie mają cechę trwałości czy stabilności. Chodziło przy tym o pewne opinie o różnicowaniu społecznym. Wyniki badań w tym zakresie wymagają odrębnego opracowania. Warto jednak zaznaczyć, iż ten cel badań rzutował na wiele projektów i zamierzeń, które będą tu przedstawione.

Z doświadczeń realizacji próby przy pomocy ankiety pocztowej i technik ją uzupełniających

Przyjęcie określonego kryterium doboru osób do nowej próbki zostało podyktowane różnymi względami. Najbardziej zasadnicze były tu oczywiście konkretne względy merytoryczne. Ponieważ jednym z celów badań było wypróbowanie użyteczności pewnych pytań testowych sprawdzających stopień trwałości czy stabilności wyrażonych w wywiadzie poglądów i opinii o różnicowaniu społecznym, w próbce musiały się znaleźć te kategorie respondentów, które najczęściej potrafiły w ogóle zająć jakieś stanowisko w tych kwestiach.

Wstępnie stwierdzono, że w wywiadach na pytania takie, jak: „Czy zdaniem pana ludność miasta Łodzi dzieli się na jakieś grupy, warstwy lub klasy społeczne?” oraz „Czy zdaniem pana społeczeństwo polskie jest obecnie bardziej czy mniej zróżnicowane niż przed wojną?” itp. – liczba odpowiedzi typu „nie wiem”, „nie mam zdania” zależała w istotnym stopniu od poziomu wykształcenia respondentów. Im był on niższy, tym częściej badani nie potrafili udzielać jakichś pełniejszych odpowiedzi. W wyniku tych analiz na przykład zrezygnowano z badania ludzi o wy-

kształceniu podstawowym pełnym i niepełnym, gdyż w dużej ilości przypadków ludzie ci wcale nie odpowiadali na pytania wyżej przytoczone.

Względy organizacyjne nakazywały natomiast wybrać do badań tylko takie kategorie osób, przy których można było spodziewać się wysokiej ilości zwrotów ankiet. Ponieważ sensowne wypełnienie kwestionariuszy wymagało pewnego intelektualnego wysiłku, przede wszystkim należało wziąć pod uwagę osobników, którzy są do tego przygotowani. Ostatecznie więc zdecydowano, iż badania te obejmują ludzi, którzy ukończyli co najmniej szkołę średnią.

Tabela 1

Struktura próbek badań podstawowych

Kategoria społeczno-zawodowa	Wykształcenie			Razem
	co najmniej średnie pełne	nieukończone średnie i zasadnicze zawodowe	podstawowe i niższe	
Pracownicy umysłowi	189 (78,1%)	37 (15,3%)	16 (6,6%)	242 (100%)
Pracownicy fizyczni	43 (5,7%)	170 (22,4%)	545 (71,9%)	758 (100%)
Razem	232 (23,2%)	207 (20,7%)	561 (56,1%)	1000 (100%)

W tabeli 1 została przedstawiona struktura próbek badań podstawowych w rozbiciu na kategorie wykształcenia oraz na pracowników umysłowych i pracowników fizycznych². Z zestawienia tego wynika, iż tylko 232 osoby posiadały wykształcenie średnie lub wyższe. Osoby te stanowiły właśnie planowaną próbkę badań powtórnych. Odmianą czcionką oznaczono te liczebności, które na ową próbkę miały się złożyć.

² Do pracowników umysłowych zaliczano tu przedstawicieli wolnych zawodów i pracowników zajmujących kierownicze czy samodzielne stanowiska, następnie pracowników biurowych i techników. Natomiast do pracowników fizycznych zaliczono robotników, majstrów, a także rzemieślników i pracowników fizyczno-umysłowych.

Tak więc, ze zbiorowości, z którą wpierw przeprowadzono wywiady, do próbki badań pocztowych weszło aż 78,6% osób spośród pracowników umysłowych i tylko 5,7% osób spośród pracowników fizycznych. Przy uwzględnieniu bardziej szczegółowych kategorii społeczno-zawodowych okazało się, iż próbka ta w ogóle nie objęła robotników niewykwalifikowanych i półwykwalifikowanych. Pracowników fizycznych stosunkowo najliczniej reprezentowali majstrowie i rzemieślnicy. Natomiast o ile chodzi o pracowników umysłowych, to z poprzednich badań do nowej próbki zaliczono 93,4% osób spośród przedstawicieli wolnych zawodów i pracowników zajmujących kierownicze czy samodzielne stanowiska, 56,9% osób spośród pracowników biurowych, 87,9% osób spośród techników. Widać zatem wyraźnie, iż przyjęcie kryterium wykształcenia za zasadę doboru przyszłych respondentów zachwiało reprezentację poszczególnych kategorii społeczno-zawodowych. Ogólnie rzecz biorąc, powtórne badania odnoszą się głównie do szeroko rozumianych środowisk inteligentnych. Struktura próbek badań powtórnych z uwzględnieniem wykształcenia i kategorii społeczno-zawodowych została przedstawiona w tabeli 2.

Tabela 2

Struktura próbek badań powtórnych

Kategorie społeczno-zawodowe	Wykształcenie		Razem
	wyższe pełne i niepełne	średnie pełne ogólne lub zawodowe	
Pracownicy na kierowniczych stanowiskach i wolne zawody	69 (29,8%)	16 (6,9%)	85 (36,7%)
Pracownicy biurowi	12 (5,2%)	41 (17,7%)	53 (22,9%)
Technicy	3 (1,3%)	48 (20,6%)	51 (21,9%)
Pracownicy fizyczni	7 (3,0%)	36 (15,5%)	43 (18,5%)
Razem	91 (39,3%)	141 (60,7%)	232 (100,0%)

Badania zrealizowano w trzech fazach: w pierwszej – do wszystkich 232 osób wchodzących w skład planowanej próbki skierowano ankietę

pocztową; w drugiej – do osób, które nie odesłały kwestionariuszy, wy-stosowano monity listowe; w trzeciej – do osób, które nie odpowiadały na dwa poprzednie apele, udali się badacze. A oto bardziej szczegółowy opis technik badawczych zastosowanych w kolejnych etapach badań.

1. Ankieta pocztowa. Zasadnicza część kwestionariusza składała się z ośmiu rozbudowanych pytań, na ogół poprzedzonych krótkim wyjaśnieniem. Na początku kwestionariusza umieszczono ogólne wprowadzenie wyjaśniające cel badań, dobór respondentów i inne elementy zaaranżowanej sytuacji. Tekst tego wprowadzenia był następujący:

Katedra Socjologii Ogólnej Uniwersytetu Łódzkiego prowadzi obecnie badania nad strukturą społeczną mieszkańców Łodzi. Część materiałów została już zebrana przez studentów socjologii, którzy w listopadzie i grudniu 1965 roku przeprowadzili kilkaset rozmów z osobami wylosowanymi ze spisów miasta.

Pan był właśnie jedną z tych wylosowanych osób i z Panem rozmawiał nasz student. Obecnie pozwalamy sobie zwrócić się powtórnie do Pana z prośbą o odpowiedź na jeszcze kilka pytań. Pytania te są dosyć proste i odpowiedź na nie nie zajmie Panu więcej niż 10–20 minut. Tą drogą uzyskany materiał będzie miał dla nas duże znaczenie w interpretacji i ocenie poprzednio uzyskanych danych. Ułatwi nam też projektowanie następnych badań.

Wyniki tej ankiety będą wykorzystane tylko do celów naukowych. Prosimy szczerze odpowiedzieć na wszystkie zamieszczone niżej pytania i następnie przesłać wypełnioną ankietę na adres podany na załączonej kopercie. Pragniemy, aby wszystkie osoby, do których się zwracamy, udzieliły nam odpowiedzi.

Większość pytań zawartych w kwestionariuszu wymagała od respondenta słownego wpisania odpowiedzi. Cztery z nich koncentrowały się wokół problematyki poczucia zróżnicowania społecznego. Były one powtórzeniem w innym kontekście niektórych pytań zadawanych przez ankietatorów we wcześniej przeprowadzonych wywiadach. Na końcu kwestionariusza umieszczono pytania dotyczące opinii o ankietarach. Respondenci mieli określić, co im się podobało, a co nie w zachowaniu ankietera, który z nimi przeprowadzał wywiad. Następnie mieli wymienić cechy „dobrego ankietera”. Pytania te zajmowały mało miejsca i nie rzucały się zbyt mocno w oczy.

Każdy egzemplarz ankiety opatrzony był numerem identyfikacyjnym umożliwiającym pełną kontrolę zwrotów. Numer ten znajdował się w lewym górnym rogu kwestionariusza. Był on zgodny z kolejną liczbą, pod którą respondent figurował na liście, i odpowiadał numerowi da-

nego wywiadu. W toku badań wykreślano wszystkich osobników, którzy już odesłali kwestionariusze. Pozostawała wówczas grupa „opornych”, w stosunku do której trzeba było użyć dodatkowych bodźców.

2. Monit listowy. Respondenci, którzy w przeciągu dwóch tygodni nie zwrócili formularzy, otrzymywali nową przesyłkę zawierającą taką samą jak poprzednio ankietę oraz osobny list z następną prośbą o udział w badaniach. Oto pełna treść monitu:

Szanowny Panie. W dniu [...] wysłałem do Pana – podobnie jak do wielu innych osób – krótką ankietę dotyczącą rozmowy, jaką przeprowadził z Panem nasz ankiet – student Uniwersytetu Łódzkiego. Na podstawie właśnie tych ankiet przygotowuję pracę naukową z zakresu socjologii o poglądach mieszkańców Łodzi na strukturę społeczną. Poza tym, jako kierownik organizacyjny obecnie przeprowadzanych przez Katedrę Socjologii Ogólnej badań, również jestem zainteresowany w ocenie pracy ankietatorów. Pragnę podkreślić, że ze względu na reprezentatywność próbki wylosowanych do badania osób sprawa każdego zwrotu wypełnionej ankiety jest niezwykle istotna dla całości badań. Stąd też moja prośba o możliwie szybkie wysłanie ankiety.

Oczywiście egzemplarze załączonych do listu ankiet były znów oznaczone identyfikacyjnym numerem, tak że w dalszym ciągu można było kontrolować, kto odpowiadał na dodatkowy apel, a kto wobec badań pozostawał nadal obojętny czy nie dawał się do nich przekonać.

3. Wizyty badaczy. Do osób, które nie zareagowały na ankietę pocztową i monit listowy, udawali się badacze, którzy mieli za zadanie nakłonić „opornych” do wypełniania kwestionariuszy. Chodziło jednak o to, aby respondenci sami wpisywali odpowiedzi do dostarczonych im formularzy ankiety; rola badaczy ograniczała się tylko do ich odbierania.

Natarczywość, z jaką dążono do uzyskania odpowiedzi od „opornych”, trzeba było przed badanymi usprawiedliwić celami i znaczeniem całego przedsięwzięcia. Badacze odwiedzający respondentów – w osobach dwóch studentów starszych lat socjologii i jednego zawodowego socjologa – mieli już za sobą duże doświadczenie ankietarskie. Sposób zachowania się w aranżowanych sytuacjach odbioru ankiety został więc pozostawiony ich wyczuciu i umiejętnościom.

Przy sprzyjających warunkach badacze przy okazji swych wizyt przeprowadzali wywiady wolne, w których między innymi poruszano takie kwestie, jak stopień trudności ankiety, powody jej nieodesłania itp. Ale wizyty te przybierały bardzo różny charakter. Niekiedy badacze nawet odbierali wypełnione kwestionariusze pod nieobecność respondentów.

Ponieważ wywiadami na temat struktury społecznej objęto pierwotnie tysiąc osób, realizacja tak licznej próby rozciągnęła się na okres blisko dwóch miesięcy. W powtórny sondaż dążono jednak do tego, aby respondenci otrzymywali ankiety w mniej więcej równym odstępie czasu od pierwszego kontaktu badawczego. Ze względów organizacyjnych trudno byłoby jednak uzależniać wysyłkę ankiet do poszczególnych respondentów od daty przeprowadzonych z nimi wywiadów. Dlatego też zastosowano pewien zabieg upraszczający: wszystkich badanych osobników podzielono na trzy „grupy czasowe” i następnie w trzech etapach wysłano kolejne partie ankiet. Jeśli więc ktoś należał do pierwszej grupy respondentów badań podstawowych, również w badaniach powtórnych w pierwszym etapie otrzymywał ankietę.

Analogiczną procedurę zastosowano przy monitach listowych i wizytach badaczy u osób najbardziej „opornych”, czyli nie reagujących na poprzednie apele. Oto schemat przebiegu całych badań:

	Badania podstawowe 1965 rok	Badania powtórne 1966 rok		
	Wywiady kwestionariuszowe	Ankieta pocztowa	Monity listowe	Wizyty badaczy
Pierwsza grupa	20 X—4 XI 350	2 IV 84	18 IV 52	2 V—16 V 34
Druga grupa	5 XI—19 XI 400	19 IV 79	5 V 51	20 V—10 VI 26
Trzecia grupa	20 XI—15 XII 350	8 V 69	24 V 45	7 VI—19 VI 33
Wszystkie grupy łącznie	20 X—15 XII 1100	2 IV—8 V 232	18 IV—24 V 148	2 V—19 VI 93

Jak więc widać, dla każdej z trzech grup udało się utrzymać względnie równe odstępy czasu między wprowadzeniem kolejnych technik badawczych. Ale warto zwrócić uwagę, iż w przypadku poszczególnych respondentów okres od wywiadu w badaniach podstawowych do uzyskania odpowiedzi w badaniach powtórnych mógł być różny. Respondentów, którzy od razu zareagowali na ankietę pocztową, częstokroć „łapano” o miesiąc wcześniej niż tych, od których odebrano ankiety w drodze osobistych wizyt. Owe różnice czasowe wprowadzają pewien element destandaryzacji w całą sytuację badawczą.

W powyższym schemacie uwidoczniło się w prostokątach liczbę osób, wobec których zastosowano dane narzędzie badawcze. Okazuje się więc, że na ankietę pocztową nie odpowiedziało 148 osób (63,8%), gdyż do takiej liczby przypadków wysłano monity listowe. Następnie zaś na ten apel nie zareagowały 93 osoby (40,1%) i do nich udali się badacze.

Nie oznacza to jednak, iż próbkę zrealizowano w całości. W tabeli 3 przedstawiono, od ilu osób udało się uzyskać materiał przy pomocy poszczególnych narzędzi badawczych. Z zestawienia tego wynika, że z planowanej próbki odesłało kwestionariusze od razu bądź po monicie listowym 59,9% osób. Natomiast od 27,6% osób zebrano formularze inną drogą. W sumie więc materiał, jakim dysponowano w chwili zakończenia badań, obejmował 203 przypadki, co stanowi 87,5% tych, które początkowo zamierzano zrealizować.

Tabela 3
Podział respondentów ze względu na sposób uzyskania materiału

Kategorie osób	Liczba przypadków	%
Osoby, które od razu odesłały ankietę	84	36,2
Osoby, które odpowiedziały po monicie	55	23,7
Osoby, od których odebrano kwestionariusze w drodze wizyt	64	27,6
Osoby, które odmówiły udziału w badaniach	12	5,2
Osoby, do których w ogóle nie udało się dotrzeć	17	7,3
Razem	203	87,5

Od 29 osób w ogóle nie uzyskano potrzebnych informacji. Wśród nich było 12 osób, które odmówiły udziału w badaniach i nawet osobiście prośba ankieterów nie zdołała ich przekonać do wypełnienia ankiety czy wyrażenia zgody na wywiad. Osoby te wykazywały bądź wyraźny brak zainteresowania badaniami, bądź zupełnie niechętny do nich stosunek.

Natomiast 17 osób było praktycznie nieuchwytnych: w dziewięciu przypadkach badani wyjechali na dłuższy okres z Łodzi, w trzech przebywali w szpitalu, w trzech zmienili adres zamieszkania, w dwóch odbywali służbę wojskową. W drodze wizyt w mieszkaniach tych osób ustalono, iż prawdopodobnie w ogóle nie otrzymały one ankiet i monitów listowych. Jest to kategoria osób analogiczna do tej, którą w innego rodzaju analizach określa się mianem naturalnych ubytków panelu. Przewodzący badania musi więc liczyć się z tym, iż po czterech czy pięciu miesiącach znaczna część poprzednio badanych osób może już być praktycznie nieuchwytna.

Niektóre czynniki wpływające na liczbę zwrotów
kwestionariuszy w badaniach pocztowych

Liczba zwrotów rozesłanych formularzy każdej ankiety zależy – z grubsza rzecz biorąc – od dwóch rodzajów czynników. Pierwszym z nich są środki techniczne i organizacyjne zastosowane w danych badaniach, drugim – pewne cechy osób, do których skierowano kwestionariusze. Badacze różnymi sposobami mogą uatrakcyjnić proces odpowiadania na ankietę i dzięki temu uzyskiwać znacznie większy procent zwrotów, niż gdyby nie wprowadzali żadnych dodatkowych bodźców. Lecz zawsze przy wspólnych warunkach badawczych obejmujących określoną zbiorowość jedne osoby od razu odsyłają wypełnione formularze, a inne w ogóle nie chcą uczestniczyć w tego typu badaniach. Właśnie to zagadnienie czynników mających znaczenie dla osiągniętej liczby zwrotów stało się – szczególnie na gruncie amerykańskim – przedmiotem wielu odrębnych studiów.

Tak więc, aby stwierdzić, jak niektóre elementy sytuacji wpływają na względną częstość odsyłania ankiet, wykonywało już bardzo różnorodne analizy: optymalnej długości kwestionariusza, jego układu graficz-

nego, formy zamieszczanych w nim pytań, a nawet jakości użytego papieru czy koloru kopert³. Wśród tego typu prac osobną pozycję zajęły studia nad rezultatami wprowadzania rozmaitych „nagród” dla wszystkich lub części badanych osób. Na przykład W. Kephart i M. Bressler starali się sprawdzić, jakie efekty przyniesie finansowe bodźcowanie respondentów. Przeprowadzili oni analizę ilości zwrotów jednej i tej samej ankiety w zależności – między innymi – od wielkości kwot pieniężnych, jakie z góry przekazywano respondentom za udział w badaniach. W sumie zastosowano dziesięć różnych „nagród”, każdą w stosunku do 100 przypadków wybranych spośród względnie jednorodnej próbki ogólnej. Autorzy ci stwierdzili, iż największą siłę oddziaływania miały najwyższe „nagrody” pieniężne. Podkreślali oni również, że obok tego czynnika do zwiększania liczby zwrotów w tym samym stopniu przyczyniały się monity listowe⁴.

Interesujące byłoby porównanie działania podobnych bodźców w innych warunkach społeczno-kulturowych. Być może w naszym kraju większe znaczenie od „nagród” pieniężnych miałyby listy zapraszające do udziału w badaniach lub jakieś inne formy gratyfikacji. Tego rodzaju studia wymagają jednak zastosowania odrębnych bodźców w stosunku do kilku czy kilkunastu porównywalnych grup respondentów. Natomiast w badaniach łódzkich sytuacja, w jakiej początkowo postawiono wszystkie osoby, które znalazły się w próbie, w ogóle nie była zróżnicowana. Każdy dostał identyczny kwestionariusz, w takiej samej kopercie, z podobnymi znaczkami pocztowymi. Nikomu nie sugerowano, że za udzielenie odpowiedzi otrzyma opłatę lub jakąkolwiek inną „nagrodę”. Wprowadzony zestaw bodźców badawczych był stosunkowo jednolity – zastandaryzowany. Można tylko powiedzieć, iż do osiągniętej liczby zwrotów w znacznej mierze przyczyniły się monity listowe. Na ów dodatkowy apel odpowiedziało dalszych 55 (25,6%) osób spośród 215, które mogły brać udział w tych badaniach. Ale trudno jest tu rozstrzygnąć, na ile poszczególne elementy wyjściowej i późniejszej sytuacji badawczej wpły-

³ Przykłady takich badań można znaleźć w książce D. Lucasa, S. Britta, *Measuring Advertising Effectiveness*, New York 1963.

⁴ W. Kephart, M. Bressler, *Increasing the Responses to Mail Questionnaires: A Research Study*, „The Public Opinion Quarterly”, 1958, nr 2.

wały na respondentów mobilizująco. Elementów tych nie różnicowano, więc nie można dokonać odpowiednich porównań siły ich oddziaływania.

Dlatego też skupimy się tu na analizie czynników leżących niejako po stronie badanych osób. M. Parten w książce *Surveys, Polls and Samples* wymienia pięć grup tego rodzaju czynników: 1. cechy społeczno-demograficzne, takie jak płeć, wiek, wykształcenie, zawód, zarobki itp.; 2. stopień zainteresowania problematyką, która jest przedmiotem kwestionariusza; 3. prestiż, jakim wśród danych osób cieszy się instytucja firmująca badania; 4. podatność na siłę oddziaływania konkretnego kwestionariusza; 5. stopień zgodności z propozycjami, na temat których respondenci są indagowani⁵. Ludzie odsyłający wypełnione kwestionariusze są – ze względu na wyżej wymienione czynniki – wyselekcjonowaną kategorią spośród zbiorowości, jaką w ogóle zamierzano objąć badaniem. Wówczas, gdy w drodze różnych dodatkowych zabiegów udaje się dotrzeć do wszystkich lub prawie wszystkich osobników z planowanej próbk, można wskazać na szereg cech „łatwych” i „trudnych” respondentów.

Dokonana tu analiza dotyczy tylko dwóch grup czynników: cech społeczno-demograficznych badanych osób oraz ich zainteresowania problematyką będącą zasadniczym przedmiotem ankiety. Wielokrotnie już stwierdzono, iż właśnie te dwie grupy czynników mają podstawowe znaczenie dla faktu odsyłania lub nieodsyłania kwestionariuszy. W tej analizie uwzględniono 215 przypadków. Z pierwotnie zaplanowanej próbki wyeliminowano te osoby, które z różnych przyczyn obiektywnych – takich jak na przykład dłuższy wyjazd czy pobyt w szpitalu – nie mogłyby wziąć udziału w naszych badaniach. O wszystkich tych osobach posiadano odpowiednie dane z badań podstawowych.

Z uwag poczynionych przez M. Parten wynika, iż ludzie o wyższej pozycji społecznej – mierzonej charakterem pracy, wysokością zarobków i wykształceniem – przejawiają o wiele silniejszą tendencję do czynnego występowania w roli respondentów niż osoby o niższym statusie. Tak na przykład w jednym z cytowanych przez nią badań wzięto pod uwagę cztery grupy osób o różnych dochodach i do każdej z nich wysłano po 200 egzemplarzy identycznych ankiet. Okazało się wówczas, iż w dwóch najniższych grupach dochodu liczba zwrotów kwestionariuszy była cztero-

⁵ M. Parten, *Surveys, Polls and Samples*, New York 1950, s. 391.

krotnie mniejsza niż w dwóch pozostałych. Podobnie inne studia wykazały nieproporcjonalnie większe ilości odpowiedzi od ludzi o stosunkowo wysokim wykształceniu⁶. Chcieliśmy więc sprawdzić, czy tego rodzaju zależności wystąpiły w naszych badaniach.

Uwzględniając takie cechy, jak zawód, wykształcenie oraz dochód, nie stwierdzono z dostatecznie wysokim prawdopodobieństwem, żeby miały one istotne znaczenie dla faktu odsyłania ankiet. Brak tych zależności wydaje się jednak interesujący. Wiadomo bowiem, że gdyby ograniczyć się tylko do technik pocztowych, to w uzyskanej liczbie przypadków nie nastąpiłyby wyraźne zakłócenia w układzie wziętych tu pod uwagę cech. Innymi słowy – w próbie składającej się z osób, które same odesłały ankiety, proporcje poszczególnych kategorii zawodów, wykształcenia i dochodów nie byłyby zachwiane.

W przedstawianych badaniach taki stan rzeczy zapewne był spowodowany tym, iż z góry przyjęto określone zasady doboru przyszłych respondentów i prawie każda z cech demograficzno-społecznych była stosunkowo mało zróżnicowana. Widać więc, iż była to droga do uniknięcia szeregu zakłóceń w próbie. Niektórzy badacze zalecają nawet, aby ankiety pocztowe kierować głównie do jednolitych grup ludzi. Ponieważ ilość i zakres wartości pewnych zmiennych są wtedy mniejsze, możliwość wypaczeń wyników ze względu na te zmienne jest również mniejsza.

Oczywiście czynnikiem wpływającym na fakt odesłania lub nieodesłania kwestionariusza może być poziom orientacji w zagadnieniach, których on dotyczy. Wiele badań przeprowadzonych w Stanach Zjednoczonych wykazało, iż ludzie, którzy są w jakikolwiek sposób zainteresowani w przedmiocie badań, mają o wiele większą tendencję do udzielania odpowiedzi niż ludzie wobec tego przedmiotu obojętni⁷.

⁶ M. Parten, *op. cit.*, 391–394.

⁷ Aby przedstawić rozmiar działania czynników tej grupy, warto powołać tu badania nad słuchaczami radia, wykonane przez E. Suchmana i McCandlessa. Badaniem objęto próbkę 600 kobiet i wysłano dwie „fałszywe” kwestionariuszy. Na pierwszą odpowiedziało 16,8%, a na drugą – 34,1%. Następnie porozumiano się z częścią osób, które wprawdzie były nieuchwytnie. Autorzy ci stwierdzili: „gdybyśmy poprzestali na pierwszych zwrotach, można by przyjąć, że blisko dwa razy więcej kobiet niż w rzeczywistości orientuje się w programie”; „procent bardziej wykształconych, a zarazem lepiej zorientowanych słuchaczek, które odpowiedziały na pierwszą fałszywą kwestionariusz, jest osiem razy większy niż procent mniej wykształconych, niezorientowanych, niesłuchających”. Por.

Zasadnicza część ankiety powtórnych badań łódzkich dotyczyła – jak już wspomniano – opinii i poglądów na temat uwarstwienia i zróżnicowania społecznego. Mając natomiast do dyspozycji kwestionariusze z wywiadów badań podstawowych, w których również było sporo pytań z tego zakresu, można było określić, czy poziom orientacji respondentów w tej problematyce miał jakieś znaczenie dla liczby zwrotów rozesłanych formularzy. W wyniku analizy odpowiedzi z wywiadów wyróżniono trzy poziomy orientacji respondentów w problematyce struktury społecznej: a) poziom niski reprezentują osoby, które choć na jedno z sześciu pytań dotyczących tej problematyki odpowiadały: „nie wiem”, „nie mam zdania”, „trudno mi powiedzieć”; b) poziom średni – ci, którzy na pytania otwarte udzielali tylko jednej odpowiedzi, mimo że liczba odpowiedzi nie była z góry określona; c) poziom wysoki – osoby udzielające najobszerniejszych wypowiedzi.

Tabela 4

Poziom orientacji w problematyce kwestionariusza a liczba zwrotów ankiety drogą korespondencyjną (Dane w %)

Poziom orientacji w problematyce będącej przedmiotem kwestionariusza	Odesłali ankiety od razu lub po monicie	Nie odpowiedzieli korespondencyjnie	N = 100%
Niski	30,0	70,0	40
Średni	64,2	35,8	120
Wysoki	69,4	30,6	72

$$\chi^2 = 24,7; p < 0,001$$

Tabela 4 pokazuje, że wyróżnione tu trzy poziomy orientacji w problematyce ankiety w sposób istotny wpływały na fakt odsyłania lub nieodsyłania formularzy. Osoby bardziej zainteresowane w przedmiocie

M. Parten, *op. cit.*, s. 395. Sporo pokrótce omówionych badań nad różnicami między respondentami „łatwymi” i „trudnymi” jest przedstawionych w pierwszej części artykułu H. Edgertona, S. Britta i R. Normana, *Objective Differences Among Various Types of Respondents to a Mailed Questionnaire*, „American Sociological Review”, 1947, nr 4. Por. też S. Diamond, *Some Early Uses of the Questionnaire*, „Public Opinion Quarterly”, 1963, nr 3.

badania o wiele częściej udzielały odpowiedzi. Oczywiście można by tu starać się wziąć pod uwagę bardziej złożone wskaźniki, które lepiej charakteryzowałyby reprezentantów od strony zainteresowania w przedmiocie badań. Chodziło jednak tylko o przedstawienie pewnego kierunku analizy.

W naszych badaniach odsyłanie lub nieodsyłanie ankiet mogło być dodatkowo związane ze szczególnego rodzaju czynnikiem: doświadczeniami, jakie respondenci wynieśli z sytuacji wywiadu. Należy przypuszczać, że ci osobnicy, którym rozmowa z ankieterem sprawiała przyjemność i satysfakcję, chętniej uczestniczyli w nowych badaniach niż ci, którym wywiad pozostawił na przykład jakieś niemiłe wspomnienia.

Kwestionariusz ankiety pocztowej – jak już wspomniano – zawierał również pytania bezpośrednio dotyczące oceny pracy ankietera, który odwiedził danego respondenta. Odpowiedzi na te pytania zostały omówione w następnej części artykułu. Uprzedzając jednak prezentację tych wyników, trzeba tu zaznaczyć, iż wypowiedzi respondentów były w większości bardzo lakoniczne i zawierały niemal wyłącznie oceny dodatnie. Nie udało się więc wyróżnić dostatecznie licznych grup o skrajnych opiniach pozytywnych i negatywnych, a tylko w takim przypadku można byłoby dokonać odpowiednich porównań.

Ankieta pocztowa i techniki uzupełniające jako narzędzia badania opinii respondentów o ankieterach

Jednym z celów zastosowania powtórnego kontaktu badawczego z uprzednio indagowanymi przez ankieterów osobami było uzyskanie materiału do analizy pewnych psychospołecznych aspektów techniki wywiadu. Podjęte przedsięwzięcie wchodzi w zakres empirycznych przyczynków, które zmierzają do opisu takiego układu społecznych ról osób przeprowadzających i udzielających wywiadów, jaki funkcjonuje w świadomości ludzi poddanych badaniu. Jednakże jest to przede wszystkim próba rozeznania się w stosowalności ankiety pocztowej i całej związanej z nią procedury uzupełniania danych od ludzi wstrzymujących się od odpowiedzi – w studiach nad szeroko pojętą sytuacją wywiadu. Pomysł, żeby do osób, które już udzielały wywiadu, kierować ankiety pocztowe, nie jest co prawda nowy, jednak doświadczenia badawcze w tym zakresie

w niewielkim tylko stopniu obejmują zbieranie tą właśnie drogą opinii o ankieterach. Zresztą w nielicznych tylko pracach odnoszących się do techniki wywiadu wykorzystano tego rodzaju schemat badawczy⁸.

W przedstawionym tu studium postanowiono poddać analizie różne opinie respondentów, które mogą – pośrednio lub bezpośrednio – świadczyć o rolach społecznych, w jakich widziani są wysłani w teren badawcze – ankieterzy. Naturalną tendencją człowieka jest dążenie do „społecznego definiowania” każdej osoby, z którą zostaje nawiązany jakiś kontakt społeczny. Także ludzie, do których przychodzi się z prośbą o udzielenie wywiadu, postrzegając pewne zachowania i cechy ankietera, ujmują je w jakieś kategorie, które pozwalają im ustosunkować się do zaistniałej sytuacji. W czasie rozmowy sposób postrzegania osoby i zachowania ankietera może oczywiście ulegać modyfikacjom, lecz ankieter jest zawsze widziany przez pryzmat różnych środowiskowych czy subkulturowych wyobrażeń, stereotypów, oczekiwań.

Można zakładać, iż ankieter jako osoba „obca”, przychodząca z niecodzienną sprawą, zwykle wywołuje pewne zaciekawienie, dzięki czemu respondenci w jakiś sposób oceniają jego pracę: jedno jego zachowania czy cechy wzbudzają ich sympatię, inne dezaprobatę. Tego rodzaju jednostkowe ustosunkowania się współtworzą „społeczną definicję” ankietera. One staną się przedmiotem dalszych rozważań.

W kwestionariuszu ankiety pocztowej zamieszczono między innymi baterię trzech następujących pytań: 1. „Interesuje nas, jak nasi studenci byli oceniani przez swoich rozmówców. Czy pamięta Pan, co Panu podoobało się w zachowaniu ankietera, który był u Pana?” 2. „A co Panu nie podoobało się w zachowaniu ankietera?” 3. „Prosimy, aby wymienić Pan kilka cech, którymi – zdaniem Pana – powinien odznaczać się dobry ankieter odwiedzający wybranego rozmówcę?” Pytania te znalazły się na samym końcu kwestionariusza. Miały one charakter pytań otwartych i respondentom pozostawiono stosunkowo dużo miejsca na poszczególne odpowiedzi. Wydaje się, że nie sugerowały one niczego, na co odpowiadający miałby zwrócić szczególną uwagę w zachowaniu czy cechach

⁸ Przykładem może być tu studium D. Riesmana, *Some Observations on the Interviewing in the Teacher Apprehension Study*, w pracy P. Lazarsfelda, W. Thielensa, D. Riesmana, *The Academic Mind*, Glencoe 1958.

ankietera. Te ogólne sformułowania wynikały zresztą głównie z obawy, że respondenci po upływie blisko czterech miesięcy od wywiadu mogliby już nie przypominać sobie jakichś bardziej konkretnych okoliczności tamtej rozmowy. Natomiast wydawało się, że tak zasygnalizowane kwestie niejako zmuszą respondentów do odpowiadania, w jakiej roli widzieli lub chcieliby widzieć ankietera. Pierwsze dwa pytania dotyczyły sytuacji, jaka miała miejsce, a ostatnie wyznaczało odpowiedź w kategoriach normatywnego modelu.

Nim przystąpimy do omówienia interesujących nas wypowiedzi, zatrzymajmy się jeszcze nad sposobem ich uzyskiwania. Otóż – jak już wskazywano – spośród 203 uzyskanych kwestionariuszy w normalnym trybie wróciło tylko 40,9%, natomiast od 55 osób (27,1%) otrzymano odpowiedzi po monicie listowym, a od 65 osób (32,0%) w drodze osobistych wizyt badaczy. W poprzedniej części artykułu stwierdzono, że istnieje wyraźna zależność między pewnymi postawami respondentów wobec spraw, o które głównie ich indagowano, a tym, w jakiej formie zdobyto od nich informacje. W przypadku pytań dotyczących ankieterów, które nie były związane z podawaniem respondentom celem badań i stanowiły tylko zakończenie kwestionariusza, zależności takiej nie uchwyciono.

Jednakże – mimo iż nie zaobserwowano kierunkowych zmian w opiniach poszczególnych „fal” respondentów – warto zwrócić uwagę, że materiał od 65 osobników, do których osobiście zwrócili się badacze, był znacznie bardziej obfity od pozostałego. Osobnicy wymieniali więcej elementów opisu, przy czym powstałe w ten sposób „nadwyżki” procentowe równomiernie obejmowały wszystkie kategorie odpowiedzi. Nie miały więc one wpływu na ogólny obraz wyników. Z tego też względu zdecydowano się na łączne omawianie całego materiału, mimo że jedną jego część zebrano poprzez ankietę pocztową, drugą poprzez monit listowy, a trzecią jeszcze inną drogą⁹.

⁹ Początkowo przypuszczano, że gdy badacze będą osobiście odbierali ankiety, może to być odczytane jako ostra kontrola pracy studentów, przez co respondenci będą przedstawiać szczególnie korzystne o nich opinie. W praktyce okazało się, iż w większości przypadków respondenci nie podnosili tego tematu. Poza tym na ogół rola badaczy sprowadzała się tylko do dostarczenia i odebrania ankiety, co nie zawsze pociągało za sobą konieczność widzenia się czy rozmawiania z danym respondentem.

Treściowa analiza odpowiedzi na pytanie, co respondentom podobało się w zachowaniu ankierów, pozwoliła ułożyć je w siedmiu zasadniczych grupach. Trzeba przy tym zaznaczyć, że wyodrębnione kategorie opisu nie są zupełnie jednoznacznie zdefiniowane i posiadają różny stopień ogólności. Wynika to jednak z właściwości materiału poddanego obróbkę. Określenia respondentów stanowiły jak gdyby całościowe charakterystyki ankierów i zbyt daleko posunięta kategoryzacja mogłaby wypaczyć ich sens.

Do pierwszej kategorii zaliczono te wszelkie opinie, które wskazywały na styl bycia – dobre wychowanie. Oto przykładowe wypowiedzi: „Student ... był kulturalny i przed rozmową przedstawił się mnie i innym domownikom“; „... dobrze ułożony, znać ogładę towarzyską“; „... obyty, odpowiednie maniery, widać, że obraca się w elitarnym środowisku“; „... ankierka była bardzo uprzejma ... miała miły sposób bycia“; „... grzeczna, nie pozbawiona osobistego uroku“.

Drugą kategorię stanowią wypowiedzi, w których podkreślano walory intelektualne i ogólną wiedzę: „Ze studentem, który był u mnie, rozmawiałem o współczesnej literaturze polskiej, bardzo czytany, niewątpliwie mądry chłopak“; „... moją sympatię wzbudziła jego inteligencja“; „... należycie we wszystkim zorientowany, inteligentny“; „... ankierka bystra, potrafiła podjąć wiele tematów“; „... ważniejsze od urody zdolności i wiedza“; „... podziwiałem ogólną wiedzę, którą nie dają nawet uniwersytety“; „... łatwość umysłu i erudycja“.

Trzecia kategoria obejmuje wszystkie opinie o pozytywnych cechach charakteru, którymi zdaniem respondentów odznaczał się ich ankierzy: „Student zrobił na mnie wrażenie człowieka poważnego, ustabilizowanego, który wie, czego chce“; „... sędzę, że ankier ten jest bardzo sumienny i dobrze wykonuje swoje obowiązki“; „... ankierka o niezwykle żywym usposobieniu, co na pewno ułatwia jej kontakty z ludźmi“; „... pewna siebie, bezpośrednia, drobiazgowa“.

W czwartej kategorii znalazły się wypowiedzi, w których zwracano uwagę na samą umiejętność przeprowadzania rozmowy: „Ankier bardzo żywo prowadził rozmowę i nie dał się zbyć ogólnikami“; „... należą się słowa uznania za jasne tłumaczenie trudnych przebiegów pytań“; „... sztuka wypytywania się o sprawy osobiste opanowana na piątkę“; „... sędzę, że ankier potrafi się dostosować do każdego po-

ziomu rozmówcy – nawet najwyższego“; „... studentka sprawiła, że rozmowa okazała się bardzo interesująca“.

Piąta kategoria oznacza, że respondenci zwracali uwagę na powierzchowność i wygląd zewnętrzny ankierów: „Studentka była bardzo starannie (i modnie) ubrana“; „... ogólne zadbanie ma też znaczenie w mojej bardzo pozytywnej ocenie“; „... z wyglądu studentka na czwórkę z plusem“; „... ankier o korzystnej aparycji“; „... gustownie ubrany, bez bikiniarstwa“.

Do szóstej kategorii zaliczono te wypowiedzi, w których wskazywano na szczególnie wysoką znajomość zagadnień, których dotyczył wywiad. Kategoria ta, bliska kategorii drugiej i czwartej, jest znacznie węższa od pozostałych, ale wyodrębniono ją, gdyż kilkunastu respondentów tylko do niej ograniczyło swoje opinie. Oto przykłady: „Jedynie co mnie uderzyło, to to, że ankier znał swój temat. Nawet gdy nie wiedział, jak o coś spytać, to nadrabiał wiedzą“; „... najważniejsze, że student wiedział, o czym mówi – reszta zależy od odpowiadającego“; „... ankier sam bardzo dobrze orientował się w strukturze społeczeństwa Łodzi“.

W ostatniej kategorii umieszczono wszystkie inne opinie. Niektórzy respondenci zwracali uwagę na umiejętność wytłumaczenia celu badań, inni na dokładność notowania, jeszcze inni na rozmaite trudne do określenia cechy. Chodzi tu jednak o sporadyczne przypadki, których nie dało się nigdzie indziej zaszeregować.

Niekiedy respondenci wymieniali po kilka podanych tu kategorii. W sumie od 203 osób uzyskano 399 odpowiedzi, a więc na jedną osobę średnio przypadało 2,0, przy czym 30,5% badanych osób wymieniło jedną kategorię, 51,1% – dwie, a 10,0% – trzy lub więcej. Warto tu jeszcze dodać, iż tylko 7 osobników napisało, iż nie przypomina sobie żadnych takich zachowań ankierów czy ich cech osobowych, które ich zdaniem zasługiwałyby na pozytywną ocenę. Poza tym tylko 10 osób (4,9%) pozostawiło pytanie bez odpowiedzi. Ogólnie jednak można powiedzieć, iż respondenci chętnie wypowiadali swoje uwagi o ankierach i ich pracy.

W tabeli 5 przedstawiono pełny rozkład pozytywnych opinii respondentów o ankierach. Aby pokazać, jak opinie te zależą od takich cech,

jak wiek i wykształcenie, w zestawieniu tym wyodrębniono odpowiednie podgrupy badanej zbiorowości. Uwagi, jakie nasuwa tabela i uzupełniające ją analizy, można ująć w kilku punktach.

Tabela 5

„Czy pamięta Pan, co Panu podobało się w zachowaniu ankietera, który był u Pana?” (Dane w %)

Kategorie odpowiedzi	Respondenci w wieku 19—40 lat N = 100	Respondenci w wieku 41—60 lat N = 103	Respondenci z wykształceniem wyższym pełnym i niepełnym N = 74	Respondenci z wykształceniem średnim ogólnym i zawodowym N = 129	Razem cała próbka N = 203
Sposób bycia — dobre wychowanie	59,0	60,1	62,1	58,1	59,7
Walory intelektualne i ogólna wiedza	38,0	29,1	31,1	34,9	33,5
Pozytywne cechy charakteru	30,0	34,0	29,7	33,3	32,1
Umiejętność prowadzenia rozmowy	37,0	25,3	32,4	28,7	31,1
Powierzchność — wygląd zewnętrzny	12,0	17,5	14,9	14,7	14,8
Znajomość zagadnień poruszanych w wywiadzie	10,0	12,6	17,6	7,8	11,4
Inne cechy i zachowania	10,0	11,6	10,8	10,1	10,8
Nie przypominają sobie żadnych pozytywnych cech i zachowań	3,0	3,9	1,4	4,7	3,5
Brak odpowiedzi	5,0	4,9	4,1	5,4	4,9

Uwaga: W każdej podgrupie (wiek i wykształcenie) średnia liczba odpowiedzi była bardzo zbliżona i wynosiła 1,9—2,0. W tej sytuacji procenty obliczone od podstawy wyrażającej ilość osób w danej podgrupie są porównywalne. W innym przypadku różnice procentowe mogłyby wynikać z tego, iż w którejś z podgrup udzielano częściej odpowiedzi czy wymieniano więcej kategorii.

1. Najwięcej respondentów oceniało pozytywnie ankieterów w kategoriach ich stylu bycia, dobrego wychowania. Następnie z prawie jednakową częstotliwością wymieniano walory intelektualne i ogólną wiedzę, jakies mniej lub bardziej uchwytnie cechy osobowe czy charakterologiczne oraz umiejętność przeprowadzania rozmowy. Są to kategorie bardzo ogólne i okazało się, że tylko w sporadycznych wypadkach wszystkie cztery były podawane przez jednego respondenta. Najczęściej łącznie występowały takie kategorie, jak z jednej strony sposób bycia i pozytywne cechy charakteru oraz z drugiej — walory intelektualne i umiejętność przeprowadzania rozmowy. Inne kategorie były ewentualnie do nich dołączone jako uzupełnienie opisu ankietera.

2. Fakt, iż kategoria „styl bycia — dobre wychowanie” znalazła się na pierwszym miejscu — wymieniło ją aż 59,7% osób — można próbować wyjaśnić, odwołując się do pewnych mechanizmów psychologicznych, jakie wchodzi w grę, gdy jednostka w jakichś przypadkowych sytuacjach stara się „społecznie zdefiniować” nowo poznanych ludzi. Otóż wydaje się, iż wówczas pierwszym „odruchem” człowieka jest chęć rozpoznania subkultury czy środowiskowej przynależności owej osoby, z którą zostaje nawiązany kontakt społeczny. Elementy stylu bycia stanowią w tym względzie najbardziej widoczne cechy. Respondenci — należący do szeroko pojętych kręgów inteligentkich — postrzegali więc ankieterów jako reprezentantów zbliżonych środowisk społecznych. Zwracając uwagę na takie ich cechy, jak „grzeczność”, „uprzejmość”, „dobre maniere”, wyrażali swoistą aprobatę kulturową. W tym przypadku występowała ona zresztą niezależnie od wieku, wykształcenia czy zawodu badanych osób.

3. W niektórych pozycjach tabeli widać, że wiek i wykształcenie znacznie różnicują częstość występowania poszczególnych opinii o ankieterach. Tak na przykład respondenci w wieku 19—40 lat zwracali uwagę na umiejętność przeprowadzania rozmowy w 37,0%, podczas gdy starsi w 25,3%. Trzeba było sprawdzić, czy różnice tego typu nie wynikały z faktu, iż respondenci młodszy oraz starsi wypowiadali się o zupełnie innych osobach. Wówczas bowiem faktyczne cechy ankieterów mogłyby przesądzać o tym, iż są oni w określony sposób postrzegani. Aby ustalić, czy sytuacja taka zachodzi, wybrano opinie o kilkunastu ankieterach, którzy przeprowadzili najwięcej wywiadów i odwiedzali mniej więcej taką samą liczbę respondentów z wyszczególnionych w tablicy podgrup.

Okazało się wówczas, iż ci sami ankietery są zupełnie różnie oceniani. Oczywiście niektóre ich cechy mogły na owe oceny wpływać (tą kwestią zajmujemy się dalej), ale wynik wstępnych analiz pokazał, iż różnice w ocenach w wysokim stopniu spowodowane są również cechami samych respondentów.

4. Respondenci poniżej 40 lat o wiele silniej niż starsi akcentowali umiejętność prowadzenia rozmowy, a także walory intelektualne i ogólną wiedzę ankietarów. Może to wiązać się z faktem, iż osoby w tej właśnie grupie wieku są jeszcze lub były niedawno w okresie zdobywania doświadczeń koniecznych do nawiązywania sprawnych kontaktów z ludźmi. Przeważnie okres ten znacznie przekracza czas instytucjonalnej nauki i kształcenia, więc spora część respondentów mogła się w nim jeszcze znajdować.

Natomiast osoby w wieku ponad 40 lat miały większe tendencje do częstego oceniania ankietarów pod względem ich powierzchowności i wyglądu zewnętrznego oraz cech charakteru, a także – w mniejszym stopniu – stylu bycia. Wobec znacznej tu różnicy wieku między respondentami a ankietarami – wynoszącej często ponad 20 lat – ci pierwsi mniej lub bardziej świadomie mogli dopatrywać się w postawach i zachowaniach ankietarów pewnych należnych sobie względów. Jako ich wyraz można przyjąć podawane cechy charakteru („sumiennosc”, „skromność”), elementy wyglądu zewnętrznego („odpowiedni strój”, „staranne ubranie”) czy stylu bycia („grzeczność”, „układność”).

5. O ile chodzi o różnice występujące w podgrupach wykształcenia, to jedna z nich zasługuje na szczególną uwagę. Otóż respondenci z wykształceniem wyższym o wiele częściej niż ci, którzy mieli wykształcenie średnie, zwracali uwagę na znajomość zagadnień poruszanych w wywiadzie, jaką ich zdaniem okazywali ankietery (17,6% w stosunku do 7,8%). Prawdopodobnie łatwiej było im nawiązać z ankietarami taką rozmowę, która o tej znajomości świadczyła. Jak wykazała bliższa analiza, tę kategorię oceny ankietarów podawali respondenci, którzy z racji wykonywanego zawodu mogli stykać się z socjologiczną problematyką struktury społecznej. Byli wśród nich ekonomiści, prawnicy, wyżsi urzędnicy w radach narodowych itp. Jak wynika z niektórych wypowiedzi ankietowych, dla osób tych wywiad był okazją do rozmowy, z której sami chcieli skorzystać i usłyszeć zdanie ankietera jako osoby kompetentnej.

W badaniach łódzkich – jak już wspomniano – wywiady przeprowadzał 42-osobowy zespół studentów. Osoby, które wchodziły w jego skład, miały podobne doświadczenia badawcze, ale stanowiły zbiorowość zróżnicowaną pod względem szeregu cech, według których były oceniane przez swoich rozmówców. Początkowo zamierzano oddzielnie zestawiać opinie o każdym z ankietarów i starać się stwierdzić, czym każdy z ocenianych charakteryzuje się najlepiej, a czym najgorzej.

Próba taka nie powiodła się głównie z tego względu, że o każdym ankietarze dysponowano informacjami od bardzo zróżnicowanych ilości respondentów. Ankietar przeprowadzał 20–30 wywiadów, lecz tylko niektórzy jego respondenci wchodziłi w skład próbki badań powtórnych. O poszczególnych osobach uzyskiwano opinie od 2–15 respondentów.

W tej sytuacji ograniczono się tylko do sprawdzenia, jak oceniane były dwie grupy ankietarów: mężczyzn oraz kobiet. Odpowiednie zestawienie ocen pozytywnych zawiera tabela 6. Okazało się więc, iż (a) ankietarki częściej od swych kolegów były oceniane w kategoriach sposobu bycia, umiejętności prowadzenia rozmowy i powierzchowności oraz (b) ankietery zwracali na siebie stosunkowo większą uwagę znajomością zagadnień poruszanych w ankiecie, pozytywnymi cechami charakteru, walorami intelektualnymi i ogólną wiedzą.

Tabela 6?

„Czy pamięta Pan, co podobało się Panu w zachowaniu ankietera, który był u Pana”
(Dane w %)

Kategorie odpowiedzi	Opinie o grupie ankietarów mężczyzn N = 77	Opinie o grupie ankietaków kobiet N = 126
Styl bycia — dobre wychowanie	50,7	65,0
Walory intelektualne i ogólna wiedza	35,0	32,5
Pozytywne cechy charakteru	36,4	29,4
Umiejętność prowadzenia rozmowy	23,4	35,7
Powierzchność — wygląd zewnętrzny	13,0	15,0
Znajomość zagadnień poruszanych w wywiadzie	15,6	8,7
Inne cechy i zachowania	11,7	10,3
Nie przypominają sobie żadnych pozytywnych cech i zachowań	2,6	4,0

Wydaje się, iż w obu wyróżnionych grupach studentów owe różnice nie wynikały jednak z jakiegoś zupełnie odmiennego układu tych cech, o których wypowiadali się respondenci. Na podstawie znajomości wszystkich osób należących do zespołu badawczego trudno byłoby przyjąć, że na przykład grupa ankierów kobiet faktycznie posiadała większe umiejętności sprawnego prowadzenia rozmów. Różnice w ocenach wskazują tu raczej na inne elementy ról społecznych, w jakich badani osobnicy widzieli ankierów w zależności od ich płci. Niektóre z tych różnic można interpretować, odwołując się do norm kulturowych regulujących pewne sfery zachowań mężczyzn i kobiet w sytuacjach towarzyskich. Ponieważ wywiady przeprowadzały młode studentki, można przypuszczać, iż nawiązywane przez nie kontakty badawcze aktywizowały u respondentów różne formy galanterii, jakie zwykle mężczyźni okazują kobietom nawet w całkiem przelotnych stycznościach¹⁰. Respondenci mogli dopatrywać się u ankierów pewnych przejawów wzajemności i dlatego zwracali baczniejszą uwagę właśnie na ich sposób bycia. Jak się wydaje, do zasad *savoir-vivre'u* przywiązuje się szczególnie dużą uwagę w kontaktach zachodzących między kobietami i mężczyznami. Jest też poniekąd uzasadnione, że badani osobnicy częściej w przypadku ankierów podkreślali ich urodę, powierzchowność, wygląd zewnętrzny. W codziennych sytuacjach w tych kategoriach ocenia się przede wszystkim kobiety, szczególnie zaś, gdy są młode. Podobnie zresztą wielokrotnie wymieniana umiejętność prowadzenia rozmowy należy chyba do tych cech, które częściej i częściej przypisuje się przedstawicielkom płci pięknej. Być może, iż chodzi tu nawet o łatwość stwarzania swobodnej atmosfery całej sytuacji, dzięki której można wtedy w pełni wypowiedzieć się, ujawniając opinie bardziej prywatne czy zindywidualizowane¹¹. Natomiast w ocenach dotyczących grupy ankierów mężczyzn większą uwagę zwracano na cechy bardziej „rzeczowe”, świadczące o formalnym nastawieniu do interlokutora i przebiegu rozmowy. Tak więc częściej wymieniano walory

¹⁰ Por. M. Jastrząb, *Wpływ płci ankiera na wyniki uzyskiwane w badaniach*, [w:] *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*, Wrocław-Warszawa-Kraków 1966, s. 149-150, 173-174. Por. też M. Benny, D. Riesman, S. Star, *Age and Sex in the Interview*, „American Journal of Sociology”, 1956, nr 2, s. 143-152.

¹¹ M. Jastrząb, *op. cit.*, s. 173.

intelektualne i ogólną wiedzę oraz znajomość zagadnień poruszanych w wywiadzie.

Przejdźmy teraz do analizy krytycznych opinii o ankierach i ankierkach z całego zespołu badawczego. Otóż trzeba od razu zaznaczyć, że o ile respondenci chętnie wyrażali swoje pozytywne nastawienia, to od negatywnych prawie zupełnie się powstrzymywali. Na pytanie: „A co Panu nie podobało się w zachowaniu ankiera?” – udzieliło odpowiedzi tylko 7 osobników, co stanowi zaledwie 3,4% próbki. Wymienili oni: zbyt ni pomyśleń (4 przypadki), skąpe informacje na temat celu badań (3), naruszenie sfery prywatności (2), nieumiejętny sposób prowadzenia rozmowy (2). Wszyscy ci osobnicy nie wpisali – przy poprzednim pytaniu – swych ocen w kategoriach pozytywnych. W czterech przypadkach wypowiadali się oni o ankierkach, w trzech o ankierach.

Tak mała liczba opinii krytycznych z pewnością świadczy, że studenci na ogół czynili dobre wrażenie na swoich rozmówcach. Można przypuszczać, iż ta rzetelna praca wiązała się między innymi z faktem stosunkowo silnej kontroli nad całym procesem zbierania danych. Prawie każdy oddawany kwestionariusz był w obecności ankiera przeglądany i w razie widocznych braków informacji musiał być uzupełniany w drodze dodatkowej rozmowy z respondentem. Aby sprawdzić, czy studenci dokładnie spełniali swoje obowiązki, odwiedziono także kilku „załatwionych” już respondentów i pytano ich o cały przebieg wywiadu. Wyniki tych sprawdzających wizyt okazały się pomyślne. Warto też tu dodać, iż studenci ankierzy wiedzieli, że w niedalekiej przyszłości specjalne badania będą nastawione na analizę ich zachowania się wobec respondentów. W czasie realizacji badań podstawowych projekt tego studium nie był jeszcze sprecyzowany, ale jego ogólna idea wywołała u ankierów duże zainteresowanie. Być może fakt ten również nie pozostawał bez wpływu na jakość pracy całej grupy terenowych badaczy.

Jednakże prawie całkowity brak opinii krytycznych może wiązać się z tym, że respondenci odczytali omawiane tu pytanie jako sprawdzian postępu studentów w nauce, a nie chcąc nikomu szkodzić, pomijali milczeniem jakieś bardziej drażliwe sprawy. Za taką interpretacją przemawia to, iż niektórzy badani osobnicy, wpisując opinie pozytywne, dołączali do nich różne noty na wzór ocen szkolnych: piątka z minusem, czwórka itp. W tych kategoriach odpowiedziało 31 osób (15,3%). Być może oni – a także

inni – sądzą, że podanie krytycznych opinii wpływa na oceny studentów z jakiegoś konkretnego przedmiotu, jaki obowiązuje ich na uczelni. Wydaje się jednak, że gdyby sposób prowadzenia wywiadu robił na respondentach zdecydowanie niekorzystne wrażenie, wówczas nie wchodziłyby w grę tego typu mechanizmy solidarności.

Przy ostatnim z trzech pytań na temat osoby ankietera badani mieli wymienić kilka cech, którymi ich zdaniem powinien się on odznaczać, aby mógł dobrze spełniać swoje zadania. Pytanie to narzucało odpowiedź w kategoriach modelu. Respondenci, odpowiadając na nie, byli jednak na ogół równie lakoniczni, jak przy pytaniu o to, co im się podobało w zachowaniu tego ankietera, który właśnie z nimi przeprowadzał wywiad. Zresztą analiza wykazała stosunkowo duże podobieństwo przytaczanych określeń. W tabeli 7 przedstawiono pełny rozkład odpowiedzi. Tak więc, w modelu ankietera zdecydowanie najczęściej akcentowano dwie cechy: sposób bycia oraz umiejętność prowadzenia rozmowy. Aczkolwiek cechy te były w wielu przypadkach wymieniane łącznie, co najmniej na jedną

Tabela 7

„Prosimy, aby wymienić Pan kilka cech, którymi zdaniem Pana powinien odznaczać się dobry ankieter”

Kategorie odpowiedzi	Procent odpowiedzi
Sposób bycia — dobre wychowanie	60,5
Umiejętność prowadzenia rozmowy	57,6
Walory intelektualne i ogólna wiedza	38,9
Pozytywne cechy charakteru	32,5
Znajomość zagadnień poruszanych w wywiadzie	22,3
Powierzchnowość — wygląd zewnętrzny	18,7
Umiejętność wytłumaczenia celu badań	17,7
Dokładne notowanie odpowiedzi	16,2
Dochowanie tajemnicy uzyskanych informacji	15,3
Inne elementy zachowania i cechy ankietera	10,7
„Nie mam zdania” i brak danych	7,4
Liczba osób	203
	N = 100%

z nich wskazało w sumie ponad $\frac{2}{3}$ badanych. Nie było jednak takich respondentów, którzy ograniczyliby się tylko do tych kategorii opisu. Zwykle podawali oni 4–5 elementów, a więc więcej niż przy pytaniu o pozytywne cechy ankieterów, z którymi faktycznie się zetknęli. Z porównania tabel 5 i 7 widać, iż o ile przy pozytywnych cechach ankieterów umiejętność prowadzenia rozmowy zajmowała czwarte miejsce, to w modelu ankietera jest ona już na drugim. Poza tym układ następnych kilku kategorii jest dość zbliżony, przy czym przybyły nowe elementy opisu: umiejętność wytłumaczenia celu badań, dokładne notowanie odpowiedzi, dochowanie tajemnicy uzyskanych informacji. O ile chodzi o tę ostatnią kategorię, to respondenci w czasie wywiadu nie mogą ustalić, czy ankieter w ogóle zachowa się zgodnie z takim życzeniem. Natomiast w przypadku dwóch pozostałych kategorii (umiejętność wytłumaczenia celu badań oraz dokładne notowanie odpowiedzi) respondenci prawdopodobnie wpisywali to, czego brakowało im w czasie przeprowadzonych z nimi wywiadów.

Przytoczone w tabeli 7 opinie można potraktować jako pewne wymogi wobec społecznej roli badacza, jakie pojawiły się w konkretnym środowisku inteligentnym dużego miasta. Oczywiście wymogi te mogą być zupełnie inne w szeregu rozmaitych środowisk społecznych. Jednak ich znajomość może być pewną podstawą takiego projektowania roli ankietera, aby był on lepiej przyjmowany przez określoną kategorię respondentów.

Wydaje się, że aby w podobny sposób w różnych badaniach uzyskiwać opinie o ankieterach, dogodniej będzie wykorzystać pewną uproszczoną taktykę badawczą. Taktyka ta polegałaby na tym, że sami ankieterzy tuż po skończonej rozmowie zostawialiby respondentom krótką ankietę z prośbą o jej wypełnienie i przesłanie pocztą na wskazany adres.

W przeprowadzonych badaniach wiele osób zaznaczało na marginesie swoich odpowiedzi, że niezbyt dokładnie przypomina sobie okoliczności, w jakich odbywał się wywiad. W proponowanej nowej wersji badań respondenci mieliby jeszcze świeżo w pamięci różne fakty i zdarzenia bezpośrednio charakteryzujące tę sytuację badawczą. Wówczas badani osobnicy potrafiliby zapewne dokładniej wskazać również takie elementy zachowań ankietera, które w jakiś sposób mogłyby rzutować na jakość uzyskanych przez niego informacji. Chodzi tu o uwagi, z których na

przykład wynikałoby, że dany ankieter sugerował konkretne odpowiedzi czy zbyt pośpiesznie prowadził rozmowę¹². Gdyby upływ czasu między wywiadem a powtórным kontaktem badawczym znacznie zmniejszyć, można by umieścić w ankiecie bardziej szczegółowe pytania dotyczące przebiegu wywiadu. W ten sposób badacz uzyskiwałby pewną podstawę do oceny rzetelności materiału podstawowego. Nasuwa się tu też możliwość zestawienia informacji uzyskanych od respondentów z informacjami, jakie na temat poszczególnych wywiadów mogą dostarczyć osoby je przeprowadzające.

Warto też podkreślić, że podejmowanie takich badań może korzystnie wpłynąć na rzetelność i sumienność ankietników. Wiedząc, iż respondenci będą wypowiadali się o przeprowadzonych z nimi rozmowach, ankietrzy zapewne zaczną przywiązywać szczególną wagę do różnych elementów sytuacyjnych, jakie wchodzi w grę przy wywiadach. Poza tym studia takie stanowią swoisty czynnik kontroli nad stosowaniem się badaczy do zasad sztuki ankietarskiej i ich wyniki mogą być wykorzystywane w szkoleniu przyszłych „terenowców”.

Być może, że mając już pewne doświadczenia z zakresu tego rodzaju studiów ankietowych nad sytuacją wywiadu, przyszłe próby pozwolą na szersze oświetlenie wskazanych tu problemów. Chodzi teraz o to, aby wypracować taki schemat badawczy, który mógłby być stosowany jako niezbyt kłopotliwy dodatek do wielu sondaży opartych na technice wywiadu.

¹² Oczywiście proponowana tu taktyka badawcza nasuwa pewne niebezpieczeństwo, że ankietrzy będą prosili respondentów, aby ci nie wpisywali do zostawianych ankiet żadnych negatywnych opinii o sposobie prowadzenia wywiadu.

Резюме

Ян Лютыньски

АНКЕТА И ЕЕ ВИДЫ НА ФОНЕ КЛАССИФИКАЦИИ ТЕХНИК ПОЛУЧЕНИЯ МАТЕРИАЛОВ

В первой части статьи была предпринята попытка классификации техник получения материалов в социологических исследованиях. Первое основание деления заключается в том, используется ли при получении данных процесс взаимного, направленного общения исследователя (или его представителя) с другими лицами, ответы которых содержат сведения, искомые исследователем, или же информация добывается путем обычных наблюдений. Второе деление проводится в рамках техник, основанных на взаимном, направленном общении, которое может быть непосредственным или опосредствованным. Третье деление, перекрещивающееся с предыдущими, это деление на нестандартизованные и стандартизованные техники. В рамках этой последней исследователь пользуется формулами, точно определяющими вид информации и способ ее получения. Выдвижение этих оснований деления исходит из анализа взаимной коммуникации и понятия стандартизации.

В результате получена следующая классификация техник:

	Техники, носящие характер наблюдения (наблюдения в прямом смысле этого слова)	Техники, основанные на взаимной коммуникации	
		непосредственные	опосредствованные
Техники нестандартизованные	Техники неконтролируемого наблюдения	Техники свободного интервью	Техники получения письменных нестандартизованных высказываний (напр., личных документов путем организации конкурсов)
Техники стандартизованные	Техники контролируемого наблюдения	Техники опросного интервью	Техники анкеты