

Krzysztof Kistelski*

BŁĘDY ANKIETERSKIE W WYWIADZIE KWESTIONARIUSZOWYM
I ICH SKUTKI

I. Problematyka i założenia badań

Zasadniczym problemem, którego rozstrzygnięcie stało się możliwe w wyniku przeprowadzenia badań, było określenie czynników wpływających na popełnienie przez ankieterów różnego rodzaju błędów, w szczególności zaś: cech ankieterów, cech respondentów, typów pytań kwestionariuszowych oraz przebiegu procesu interwencji. Ponadto istotnym pytaniem, na które odpowiedź miały przynieść wyniki badań było: w jaki sposób ilość i rodzaj popełnianych błędów wpływa na wartość uzyskiwanych materiałów?

W badaniu przyjęto dyrektywne pojęcie błędu ankieterskiego rozumianego jako niezgodność zachowania ankietera z dyrektywami zawartymi w podręczniku ankietera oraz instrukcji do badań. Zmienne zastosowane w badaniu opisują najbardziej typowe i istotne oraz najczęściej występujące błędy ankieterskie, dając przy tym możliwość porównywania wyników różnych prób empirycznych. Jednocześnie dążono do tego, aby uznawaniu pewnych zachowań za błędne towarzyszyła jak najmniejsza arbitralność ze strony koderów. Ogólnie rzecz biorąc, w badaniu kontrolowano błędy zakłócające proces wzajemnego komunikowania się między ankieterem a respondentem (w oparciu o analizę wywiadu nagranego przez samego ankietera) oraz błędy zakłócające proces przepływu informacji między ankieterem a badaczem, czyli błędy zapisu (na podstawie porównania nagrania z zapisem ankietera w kwestionariuszu).

Jeśli chodzi o parametry pytań, to podzielono je ze względu

* Dr, adiunkt w Instytucie Socjologii UŁ.

na kryterium formalne (pytania otwarte i zamknięte różnego rodzaju), przedmiot (dotyczące faktów z życia respondenta, jego opinii o swej pracy zawodowej oraz opinii na temat zróżnicowania społeczeństwa polskiego) oraz trudność (wg skali trudności autorstwa W. Rostockiego - pytania łatwe, trudne i bardzo trudne dla respondenta). Kontrolowane w badaniu parametry pytań pozostają w ścisłym związku z błędami ankierskimi. Dotyczy to przede wszystkim różnych typów pytań wyróżnionych z punktu widzenia kryterium formalnego, stawiających przed ankierem odmienne zadania, których realizacja była regulowana przez specyficzne dyrektywy z instrukcji. W związku z powyższym istotną kwestię stanowi sposób kwalifikowania zachowań ankierskich jako prawidłowe lub nieprawidłowe, bowiem pewne kategorie błędów można różnie interpretować w zależności od typu pytania w jakim się pojawiły. Dotyczy to przede wszystkim błędów w sondowaniu, które w pytaniach otwartych polegały przede wszystkim na niepodejmowaniu przez ankierów działań zmierzających do rozszerzenia zakresu treściowego odpowiedzi respondenta, zadowalaniu się jakimikolwiek wypowiedziami przynoszącymi informacje niekompletne, szcątkowe. Brak rozszerzenia zakresu znaczeniowego odpowiedzi w tym typie pytań oznaczał uznawanie za wystarczające wypowiedzi niejasnych, bez sensu, których znaczenia nie sposób było ustalić, bądź poprzestawanie na zapisie pierwszej nieistotnej reakcji respondenta bez podjęcia próby motywowania go do udzielenia odpowiedzi istotnej. Za błędny uznawano taki sposób sondowania, który niewłaściwie ukierunkowywał odpowiedź respondenta, przynosząc informacje niezgodne z poszukiwanymi bądź sugerował badanemu określone odpowiedzi.

W pytaniach zamkniętych zasadniczym sposobem działania ankiera, zmierzającym do uzyskiwania odpowiedzi istotnych, miało być powtarzanie pytania w wersji kwestionariuszowej. Jednak w pewnych sytuacjach zabieg taki można było uznać za nieefektywny (szczególnie w pytaniach dopełnienia oraz ze skalą lub kafeterią), sztucznie formalizujących sytuację wywiadu. Nie traktowano więc jako błędu zastosowania prawidłowego sondowania zamiast powtórzenia pytania, natomiast uznawano za błąd brak podjęcia sondowania wtedy, gdy stanowiło ono minimum tego, co powinien zrobić ankier w danej sytuacji.

Błędy zapisu w pytaniach zamkniętych zasadniczo sprowadzały się do niewłaściwej kwalifikacji odpowiedzi respondenta, ale ze

względu na dyrektywę nakazującą stosowanie zapisu dosłownego w przypadkach trudności z dokonaniem prawidłowej kwalifikacji, wystąpiły w nich również błędy charakterystyczne dla pytań otwartych, a więc np. pomijanie istotnych elementów odpowiedzi szczególnie kontekstu mogącego zmienić sens odpowiedzi bądź utrudnić właściwe jej zakodowanie.

Podział pytań z punktu widzenia przedmiotu, do którego odnosi się jednostkowa informacja poszukiwana, aczkolwiek mniej istotny z punktu widzenia zachowań ankierskich, odgrywa pewne znaczenie dla interpretacji tych zachowań. Po pierwsze - w pytaniach o fakty dopuszcza się sposób uzyskiwania informacji, który w pytaniach o opinię nie zostałby zaakceptowany jako prawidłowy, np. poprzez silnie ukierunkowujące pytania sondujące. Po drugie - wydaje się, iż pytania o fakty stwarzają znacznie mniejsze trudności w sformułowaniu odpowiedzi, przez co sposób reagowania respondenta stawia przed ankierem mniej skomplikowane zadania, niż to ma miejsce w pytaniach otwartych. Jeśli chodzi o skalę trudności, to można sądzić, iż pytania trudne dla respondenta mogą - ze względu na sposób odpowiadania na nie - komplikować zadanie ankiera, stwarzając w ten sposób sytuacje sprzyjające popełnianiu przez niego różnego rodzaju błędów.

W badaniu wyróżniono dwa podstawowe typy odpowiedzi: istotne - przynoszące poszukiwaną przez badacza informację oraz nieistotne - nie przynoszące takiej informacji. Pojawienie się odpowiedzi nieistotnych może być oczywiście wynikiem wpływu czynników pozaankierskich, a więc trudności pytań, ich treści lub formy, cech respondenta bądź sytuacji wywiadu. W badaniu dokonano podziału odpowiedzi nieistotnych na 8 typów (patrz opracowanie A. Kubiak w niniejszym tomie), co pozwoliło m. in. na wskazanie związku, jaki zachodzi między pierwszą reakcją respondenta po odczytaniu pytania, w sytuacji gdy nie przynosi ona jednostkowej informacji poszukiwanej, a błędami jakie popełnia ankier.

Wprowadzono ponadto szereg zmiennych opartych na podziale odpowiedzi na nieistotne i istotne, opisujące efekt zapisu ankiera w kwestionariuszu oraz efekt zapisu kodera na podstawie nagrania. Zestawienie efektów zapisu ankiera oraz kodera rozważanych w kategoriach istotny - nieistotny z błędami ankierskimi odnoszącymi się do sondowania bądź powtarzania pytań miało na celu wykazanie związku między tymi błędami a brakami danych, jakie po-

wstały na skutek nieprawidłowych działań ankieterów. W pytaniach otwartych zmienna opisująca bogactwo treściowe odpowiedzi respondentów pozwalała określać, w jakim stopniu ankieterzy mogli przyczynić się, poprzez stosowanie zalecanego instrukcją sondowania, do uzyskiwania bardziej kompletnych i wyczerpujących informacji.

Porównanie zapisu ankietera z zapisem kodera w kategoriach istotny - nieistotny bądź odwrotnie, jak również różnic merytorycznych między tymi zapisami w sytuacji gdy efekty obydwu z nich były istotne, pozwalało określić ilość zniekształceń odpowiedzi udzielanych przez respondentów, powstających na skutek błędów zapisu popełnianych przez ankieterów. Jak z tego wynika, zapis kodera na podstawie nagrania stanowił kryterium poprawności zapisu ankieterskiego w kwestionariuszu. Koderzy posiadający duże doświadczenie w prowadzeniu wywiadów, dysponujący pełną rejestracją procesu interrogacji, co pozwalało na śledzenie wszystkich jego aspektów ważnych dla ostatecznego efektu odpowiedzi, kodujący niezależnie każdy wywiad w dwóch cyklach, mieli w naszych badaniach z założenia pełne możliwości trafnej i w miarę obiektywnej oceny i klasyfikacji odpowiedzi udzielanych przez respondentów.

Reasumując: skutki występowania błędów ankieterskich dla wartości uzyskiwanych materiałów rozpatrywane były w trzech aspektach:

- a) braki danych powstałe w wyniku nieprawidłowych działań ankieterskich,
- b) uzyskiwanie niekompletnych, niewyczerpujących informacji jako konsekwencja braku lub błędów w sondowaniu bądź powtórzenia pytania,
- c) zniekształcenie odpowiedzi udzielonych przez respondenta na skutek błędów w zapisie odpowiedzi.

W badaniu nie została podjęta próba określenia, w jakim stopniu błędy ankieterskie wpływają na zniekształcenie informacji udzielanych przez respondenta, a więc odchylenie się wartości respondenta od jakiejś wartości "prawdziwej". Wynikało to przede wszystkim z faktu, iż zastosowane przez nas metody weryfikacji zewnętrznej nie pozwalały w żaden sposób wyizolować tych zniekształceń, które są wynikiem błędów ankietera, od innych, powstałych na skutek np. trudności pytania.

II. Wyniki badań

A. Ilość błędów popełnionych przez ankierów oraz błędy najczęściej występujące

Na podstawie analizy 9072 pytań zadanych respondentom w 203 wywiadach i zarejestrowanych na taśmie magnetofonowej stwierdzono, iż ankierzy popełnili 3755 błędów w 24,9% wszystkich pytań. Wynika stąd, iż średnio w co czwartym pytaniu prowadzący wywiad popełniali jakiś błąd. Zważywszy na fakt, iż zadanie stawiane przed ankierami nie było zbyt trudne, zaś kontrola ich zachowań odbywała się w sposób jawny, zarówno ilość błędów, jak i częstotliwość ich występowania należy uznać za bardzo dużą.

Z 3755 popełnionych błędów 58,8% stanowią błędy naruszające założony dyrektywami badacza proces komunikowania się między ankierem a respondentem, zaś 41,2% błędy zapisu odpowiedzi. Wynika stąd, iż przestrzeganie dyrektyw odnoszących się do prawidłowego zadawania pytań, ich powtarzania oraz sondowania stwarza ankierom większą trudność niż dotyczących zapisu odpowiedzi udzielanych przez respondentów. Jeśli z ogólnej liczby błędów zapisu wyeliminować jego nieczytelność bądź niespełnianie określonych wymogów formalnych, to okazuje się, iż błędy naruszające proces komunikowania się między badaczem a respondentem występują niemal dwa razy częściej (w 19,7% analizowanych pytań) niż błędy merytoryczne zapisu odpowiedzi (wystąpiły w 11,3% pytań). Wśród błędów naruszających założony dyrektywami badacza proces komunikowania się między ankierem a respondentem najczęściej występują błędy polegające na braku zastosowania sondowania, niewłaściwym sondowaniu (w sumie 19% wszystkich błędów) oraz niezastosowaniu przez ankiera powtórzenia pytania (13,5% wszystkich błędów) tworzące najliczniejszą kategorię obejmującą jedną trzecią wszystkich nieprawidłowych zachowań ankierskich w tym badaniu. Świadczy to przede wszystkim o tym, iż stosowanie właściwych bodźców mających na celu uzyskiwanie prawidłowych informacji jest najtrudniejszym wycinkiem działania ankiera w trakcie prowadzenia wywiadu. Ponadto ankierzy poprzez zaniechanie powtórzenia pytania lub wprowadzenia sondowania ułatwiają sobie zadanie, skracając w sposób znaczny czas trwania wywiadu, czemu sprzyjać może

brak precyzyjnego określenia w instrukcji, w jakich sytuacjach należy posłużyć się dodatkowymi bodźcami w stosunku do respondenta¹.

Błędy naruszające treść lub formę pytania kwestionariuszowego - a więc skracanie pytania bądź dodawanie elementów nie zawartych w jego tekście - wystąpiły jedynie w 3,8% wszystkich pytań. Czynnikiem ograniczającym szczegółową analizę tego typu błędów była, niesłuszną być może, konstrukcja klucza kodowego, która nie uwzględniała, czy zniekształcenia formy bądź treści pytania występują przy pierwszym jego odczytywaniu, czy też przy powtórzeniu. W tej sytuacji trudno ocenić, w jakich przypadkach nastąpiło zniekształcenie najbardziej istotne, a więc dotyczące pierwszego odczytania pytania przez prowadzącego wywiad.

Marginesowy charakter miały tego typu błędy jak sugerowanie odpowiedzi respondentowi wprost bądź za pomocą wyjaśnień, tłumaczenie nie przewidziane przez instrukcję (4,9% błędów), zadawanie respondentowi kilku pytań łącznie (0,4%) bądź zapis odpowiedzi przed zakończeniem czytania pytania (1,6% wszystkich błędów).

Wśród błędów naruszających proces komunikowania się między ankietą a badaczem, a więc błędów zapisu, wyróżnić można błędy formalne, a więc nieczytelny zapis czy niespełnienie pewnych wymogów instrukcji bądź podręcznika (w sumie 9,4% wszystkich błędów) oraz błędy merytoryczne stanowiące 31,8% wszystkich błędów (wystąpiły one w 11,3% analizowanych pytań). W kolejności wg częstotliwości występowania należą do tej kategorii błędy polegające na zniekształceniu odpowiedzi uzyskanej od respondenta poprzez nadanie jej innego sensu (interpretacja tego rodzaju nieprawidłowych zachowań różni się w zależności od typu pytań) - 20% wszystkich błędów, pominięcie w zapisie odpowiedzi istotnych fragmentów - 8,8% błędów, użycie w zapisie pojęć terminów nie stosowanych przez respondenta - 2,1% oraz dodanie do zapisu odpowiedzi elementów nie przekazanych ankietarowi w trakcie odpowiadania na pytanie, a więc częściowa fabrykacja (0,9% wszystkich błędów). Ponadto stwierdzono 21 przypadków ewidentnego fałszerstwa polegającego na całkowitej fabrykacji odpowiedzi bez zadania pytania.

Porównanie wyników przeprowadzonych przez nas badań z rezul-

¹ M. K u b i a k, Zmienna czasu w procesie interwencji w standardowym wywiadzie kwestionariuszowym w socjologii, niepublikowana praca magisterska, Uniwersytet Łódzki 1980.

tatami prób empirycznych innych autorów wykazuje ogólną zgodność w częstości występowania różnych rodzajów błędów². Potwierdza się raz jeszcze, iż największy problem stanowi stosowanie prawidłowego sondowania bądź powtarzania pytań, w sytuacji gdy pierwsza reakcja respondenta nie przynosi informacji poszukiwanych bądź nie wyczerpuje zapotrzebowań informacyjnych badacza. Druga najczęściej występująca kategoria błędów to nieprawidłowy zapis, polegający na niewłaściwej klasyfikacji uzyskanej odpowiedzi bądź pominięciu istotnych jej elementów.

Zniekształcenie pytania przy jego odczytywaniu przez ankiera występowało w naszych badaniach dość rzadko, co wiąże się m. in. z faktem, iż pytania w naszym kwestionariuszu w większości nie były zbyt długie ani skomplikowane pod względem struktury gramatycznej. Niepokoí fakt, iż mimo zastosowania jawnego nagrywania magnetofonowego ankierzy sfabrykowali w sposób ewidentny część informacji, nie zadając pytań z kwestionariusza bądź dopisywali do uzyskanych odpowiedzi fragmenty wymyślone przez siebie.

Oceniając ogólnie jakość pracy prowadzących wywiady w naszych badaniach należy stwierdzić, że fakt wystąpienia błędów ankierskich w jednej czwartej zadanych pytań stawia pod znakiem zapytania efektywność standardowego szkolenia zastosowanego jako forma przygotowania do pracy kandydatów na ankierów. Można mieć również zastrzeżenia co do samej instrukcji prowadzenia wywiadu, która nie precyzowała w sposób wystarczająco szczegółowy, w jakich sytuacjach należy stosować sondowanie bądź powtarzanie pytania, w jaki sposób kwalifikować odpowiedzi respondentów. Wydaje się, iż motywowanie ankierów do właściwego pełnienia przez nich swych obowiązków, m. in. przez stałą kontrolę zapisanych kwestionariuszy lub przesłuchiwanie nagranych wywiadów, które nie zostało wprowadzone na skutek trudności organizacyjnych w trakcie realizacji badań, mogłoby w znacznej mierze wpłynąć na poprawę jakości ich pracy i zmniejszenie liczby popełnianych błędów.

² Por. m. in. eksperyment Guesta L. G u e s t, A Study of Interviewer Competence, "International Journal of Opinion and Attitude Research" 1947, No 4, s. 17-30, cyt. za H. H y m a n, Interviewing in Social Research, Chicago 1954, s. 235-238; badania AJC - patrz tamże, s. 239-241; eksperyment NORC - tamże, s. 236-241; badanie polskie - K. B r z o z o w s k a-E j m e, K. K a w k a, Analiza błędów pracy ankiera w wywiadzie kwestionariuszowym na podstawie zapisu magnetofonowego, [w:] Analizy i próby technik badawczych w socjologii, t. 3, Wrocław 1970, s. 113-114.

**B. Zróżnicowanie w ilości i rodzaju popełnianych błędów
w zależności od cech ankietera**

Ekipa ankietarska w naszych badaniach liczyła 13 osób, stąd przy tak małej ilości przypadków oraz niemożliwości oceny, czy różnice w średnich występujących między grupami ankietarów mają charakter rzeczywisty, czy też losowy, do uzyskanych wyników należy podejść z dużą ostrożnością.

T a b e l a 1

Zróżnicowanie w ilości błędów popełnionych przez ankietarów
o różnych cechach

Cechy ankietarów	Liczba		Błędy	
	osób	wywiadów	ogółem	średnia na jeden wywiad
Cała ekipa	13	203	3755	18,5
Kobiety	8	124	2268	18,3
Mężczyźni	5	79	1487	18,8
Studenci	6	85	1793	21,1
Nie studenci	7	118	1962	16,6
Doświadczeni	6	105	1736	16,5
Niedoświadczeni	7	98	2019	20,6

Jak wynika z przedstawionych w tab. 1 danych, między kobietami i mężczyznami nie ma większych różnic w jakości pracy. Natomiast ankietrzy - studenci prawdopodobnie uzyskują gorsze wyniki niż ci, którzy nie studiują, co potwierdza być może ogólnie panujące przekonanie o tym, iż studenci gorzej prowadzą wywiady niż osoby nie studiujące. Wydaje się również, iż grupa osób uczestnicząca wcześniej w badaniach terenowych prowadzonych przez Instytut Filozofii i Socjologii PAN popełniała mniej błędów niż ankietrzy, którzy nie wynieśli doświadczeń z pracy w tej instytucji. Mogłoby to świadczyć o tym, iż uczestnictwo w przygotowaniach do pracy w roli ankietra oraz przeprowadzanie wywiadów w terenie wpływa pozytywnie na sposób, w jaki ankietrzy realizują powierzone im zadania.

Różnice w średniej błędów popełnianych w jednym wywiadzie między poszczególnymi członkami ekipy są dosyć duże. Najniższa średnia dla jednego ankietra wynosi 12,6 błędów, natomiast najwyższa

aż 31,8 błędu na jeden przeprowadzony wywiad. Przy średniej dla całej ekipy 18,5 błędu odchylenie standardowe wynosi 5,0 błędu. Dodatkową zmienną, która mogłaby różnicować jakość pracy ankierów, jest ilość wywiadów przeprowadzonych w naszych badaniach. Trzynastoosobową ekipę można podzielić z tego punktu widzenia na trzy grupy: 4 ankierów, którzy przeprowadzili 9-10 wywiadów popełniając w nich średnio 18,8 błędu, 3 ankierów mających na swym koncie 13-14 wywiadów ze średnią 22,5 błędu na jeden wywiad oraz 6 ankierów, którzy przeprowadzili 19-23 wywiadów popełniając w nich średnio 17,0 błędów.

Jak już wspomniano poprzednio, niewielkie liczebności poszczególnych grup nie pozwalają ustalić, jak dalece różnice w średniej ilości błędów mają charakter losowy. Jeśli byłyby one istotne, wzrost ilości błędów w grupie środkowej mógłby świadczyć o obniżaniu się jakości pracy wraz ze wzrostem ilości przeprowadzonych wywiadów. Natomiast zmniejszenie się ilości popełnionych błędów w grupie osób, która przeprowadziła najwięcej wywiadów mogłoby wynikać stąd, iż ankierzy ci w większości zostali poddani dodatkowemu szkoleniu przed przystąpieniem do drugiej tury badań. W szkoleniu tym uwzględniono wnioski i doświadczenia płynące z analizy wywiadów zebranych w pierwszej fazie badań, co mogło w sposób istotny wpłynąć na poprawę jakości pracy ankierów.

Porównanie za pomocą korelacji rang między średnimi błędów wskazuje, iż tendencja do nieprawidłowego działania przy zadawaniu pytań, ich powtarzaniu czy też sondowaniu wiąże się jedynie w sposób umiarkowany z tendencją do popełniania błędów przy zapisie odpowiedzi respondentów. Wniosek ten mógłby potwierdzać przypuszczenia Hymana, iż ankierzy posiadający umiejętności odnoszące się do jednej fazy ich pracy mogą nie posiadać innych, koniecznych dla prawidłowego wykonywania odmiennych zadań³.

Reasumując można powiedzieć, iż wśród ankierów przeprowadzających wywiady w naszych badaniach wystąpiło silne zróżnicowanie w ilości popełnianych błędów, co stanowi podstawę do stwierdzenia, iż jakość pracy poszczególnych ankierów znacznie różniła się od siebie. Wydaje się, że owego zróżnicowania nie można

³ Hyman, op. cit., s. 276-277.

interpretować jedynie w kategoriach cech, które były kontrolowane w badaniu. Na jakość pracy ankieterów mogły prawdopodobnie wpływać również inne cechy, przede wszystkim osobowości, czy też uzdolnienia, których pomiaru w badaniu nie dokonano⁴. Wniosków odnoszących się do wpływu doświadczenia ankieterskiego oraz faktu studiowania na jakość pracy ankieterów nie można uznać za w pełni uzasadnione ze względu na małą liczebność populacji, co praktycznie wyklucza możliwość ich generalizacji na inne ekipy badawcze, szczególnie działające w "normalnych warunkach" masowego surveyu.

C. Błędy ankieterskie a cechy respondenta,
z którym przeprowadzany był wywiad

Błędy ankieterskie porównywano z dwiema cechami respondentów, z którymi przeprowadzano wywiady w naszych badaniach. Pierwszą z nich był zawód respondentów, z punktu widzenia którego badaną zbiorowość podzielono na robotników i asystentów. Drugą cechą stanowił wynik w teście słownikowym, wypełnianym przez każdego z badanych po zakończeniu wywiadu kwestionariuszowego, który stanowił podstawę do podziału respondentów na cztery kategorie: osiągających bardzo niski, niski, wysoki i bardzo wysoki wynik.

W analizie uwzględnione zostały tylko cztery typy błędów, o których można było sądzić, iż ich występowanie może się wiązać ze sposobem odpowiadania respondenta na pytania wywiadu. Na podstawie uzyskanych wyników można przypuszczać, że wywiady z robotnikami stawiały przed ankieterami trudniejsze zadanie niż wywiady z asystentami. Średnie ilości błędów przypadające na jeden wywiad z robotnikiem są znacznie wyższe, niż to ma miejsce w przypadku wywiadów z asystentami we wszystkich analizowanych rodzajach nieprawidłowych zachowań (tab. 2). Należy sądzić, iż zróżnicowanie w ilości błędów, jakie popełniali ankieterzy prowadząc wywiad z tymi dwiema kategoriami respondentów, można wyjaśnić odwołując się do sposobu odpowiadania robotników i asystentów na pytania wywiadu. Przez sposób odpowiadania rozumie się tu przede wszystkim

⁴ Podjęta została próba przebadania członków ekipy ankieterskiej przy pomocy Inwentarza osobowości Eysencka. Jednak ze względu na to, iż nie udało się objąć badaniem wszystkich ankieterów trzeba było zrezygnować z opracowania i przedstawienia jego wyników.

udzielanie odpowiedzi istotnych bądź nieistotnych po pierwszym odczytaniu pytania przez ankiera. Jeśli pierwsza odpowiedź respondenta nie przynosi poszukiwanej informacji, a więc jest nieistotna, zwiększa się prawdopodobieństwo wystąpienia błędu ankierskiego, zarówno jeśli chodzi o podjęcie czynności zmierzających do uzyskania odpowiedzi istotnej, jak również w zakresie dokonywania zapisu. W wywiadach z robotnikami procent odpowiedzi nieistotnych w stosunku do wszystkich odpowiedzi po pierwszym odczytaniu pytania przez ankiera wynosi 25,9, zaś w wywiadach z asystentami 19,8. Świadczy to o tym, iż komplikacja zadania ankiera w wywiadach z robotnikami występowała częściej niż w wywiadach z asystentami, co mogło stanowić przyczynę występowania większej ilości nieprawidłowych zachowań ankierskich.

T a b e l a 2

Zróznicowanie w ilości błędów ankierskich w zależności od charakteru zatrudnienia respondentów

Rodzaj błędu	Charakter zatrudnienia			
	robotnicy		asystenci	
	błędy ogółem	średnia na jeden wywiad	błędy ogółem	średnia na jeden wywiad
Błędne sondowanie lub brak sondowania	573	3,8	134	2,6
Brak powtórzenia pytania	437	2,9	64	1,2
Nadanie odpowiedzi innego sensu poprzez zapis	646	4,3	98	1,9
Błędy merytoryczne zapisu	1085	6,7	172	3,4
Liczebność badanej zbiorowości	150		53	

Zastosowanie testu słownikowego do badania respondentów wiązało się z uzasadnionym w uprzednich eksperymentach stwierdzeniem, iż osoby nie rozumiejące pytań kwestionariuszowych uzyskiwały w teście gorsze wyniki, co wskazuje na jego przydatność dla wartościowania respondentów pod kątem udzielania przez nich prawidłowych

T a b e l a 3

Zróżnicowanie w ilości błędów ankierskich w zależności od wyników
uzyskanych przez respondentów w teście słownikowym

Rodzaj błędu	Wynik w teście							
	bardzo niski		niski		wysoki		bardzo wysoki	
	błędy ogółem	średnia na je- den wy- wiad	błędy ogółem	średnia na je- den wy- wiad	błędy ogółem	średnia na je- den wy- wiad	błędy ogółem	średnia na je- den wy- wiad
Błędne sondowanie lub brak sondowania	220	4,1	189	4,1	179	3,1	123	2,8
Brak powtórzenia py- tania	171	3,2	121	2,6	139	2,4	68	1,5
Nadanie odpowiedzi innego sensu w za- pisie	244	4,5	201	4,4	208	3,6	93	2,1
Błędy merytoryczne zapisu	362	6,7	321	7,0	325	5,6	178	4,4
Liczba respondentów	54		46		58		44	

wych odpowiedzi⁵. Można więc przypuszczać, iż w wywiadach z osobami, które mają kłopoty z rozumieniem pytań i w związku z tym mogą udzielać więcej odpowiedzi nieistotnych, ankierzy będą częściej popełniać błędy niż w wywiadach z respondentami, którzy nie mają takich kłopotów.

Jak widać z tab. 3, można mówić, iż występuje generalna tendencja do wzrostu średniej ilości popełnionych błędów wraz z obniżaniem się wyniku w teście słownikowym wśród czterech kategorii respondentów. Jeśli przyjąć, iż wynik w teście słownikowym jest dobrym predykatorem rozumienia pytań, można stwierdzić, że w wywiadach z respondentami, którzy mają większe trudności z rozumieniem pytań, ankierzy popełniają więcej błędów niż w wywiadach z osobami mającymi mniejsze trudności.

Można więc stwierdzić, iż uzyskane wyniki potwierdzają związek między pewnymi cechami respondentów a jakością pracy ankierów. W tych wywiadach, które są prowadzone z osobami o niższym wykształceniu, wykazującymi kłopoty z rozumieniem pytań, udzielającymi więcej odpowiedzi nieistotnych zwiększa się ilość popełnianych błędów, zarówno w sferze komunikowania się między respondentem a ankierem, jak i w zakresie zapisywania odpowiedzi udzielonych przez badanego.

D. Błędy ankierskie a typ pytania

1. Pytania otwarte i zamknięte

W badaniu stwierdzono, iż ankierzy popełnili błędy w 42,3% zadanych i nagranych pytań otwartych i w 22,3% pytań zamkniętych. Fakt ten wskazuje wyraźnie, iż przestrzeganie dyrektyw w pytaniach otwartych napotyka znacznie większe trudności niż ma to miejsce w pytaniach zamkniętych. Jednocześnie występują istotne odchylenia w częstotliwości pojawiania się błędów w różnych typach pytań zamkniętych. Najtrudniejsze wydają się być pytania ze skalą lub kafeterią. Błędy ankierskie pojawiły się w 29,8% tych pytań. Znacznie rzadziej popełniane są błędy w pytaniach dopełnie-

⁵ Por. B. D u d e k, Analiza testów psychologicznych zastosowanych do oceny respondentów w wywiadzie kwestionariuszowym "Przegląd Socjologiczny" 1975, t. 30, s. 118-120.

nia - 16,0%, natomiast najmniejsze kłopoty sprawiają ankieterom pytania rozstrzygnięcia, gdzie błędy wystąpiły w 12,8% tego typu pytań. Częstotliwość występowania błędów ankieterskich w różnych typach pytań może w znacznym stopniu wiązać się ze sposobem odpowiadania na nie przez respondentów. Różne typy pytań stawiają przed respondentami odmienne zadania i stwarzają określone trudności w ich rozumieniu, a tym samym udzieleniu odpowiedzi przynoszących poszukiwane informacje. W związku z tym należy prześledzić, czy różne rodzaje błędów pojawiają się tak samo często we wszystkich typach pytań, czy też występują jakieś odchylenia w tym zakresie.

a. Błędy naruszające treść lub formę pytania kwestionariuszowego

Wystąpiły one w 3,1% pytań otwartych i w 3,9% pytań zamkniętych. Były więc popełniane nieco częściej w tym ostatnim typie pytań, co można tłumaczyć tym, iż pytania otwarte w naszym kwestionariuszu były zazwyczaj krótkie i miały nieskomplikowaną strukturę gramatyczną. W związku z tym ich odczytywanie sprawiało ankieterom mniej trudności. Ogólnie sądzić można, iż błędy naruszające treść lub formę pytania występują najczęściej w pytaniach długich o skomplikowanej budowie, nakładających na ankieterów dodatkowy obowiązek odczytania poleceń dla respondenta określających sposób odpowiadania. Natomiast nieodczytywanie skali czy też kafeterii ma miejsce zazwyczaj wtedy, gdy ankieterzy uważają, iż są one znane respondentom, czy to na skutek powtarzalności w kolejnych pytaniach, czy też ze względu na ich stosowanie w codziennych sytuacjach, jak to miało miejsce np. w przypadku pytania o wykształcenie.

b. Błędy w sondowaniu odpowiedzi i brak powtórzenia pytania

Rozpatrywanie tych dwu rodzajów błędów łącznie ma swoje uzasadnienie w dyrektywach instrukcji, która sondowanie zalecała przede wszystkim w pytaniach otwartych, zaś powtarzanie pytania w zamkniętych (tab. 4). Błędy w sondowaniu występowały dwa razy częściej w pytaniach otwartych niż zamkniętych, natomiast odwrotna sytuacja miała miejsce w przypadku braku powtórzenia pytania. Wynika to z nieco odmiennych celów, jakie spełnia sondowanie od-

T a b e l a 4

Błędy w sondowaniu i brak powtórzenia pytania w różnych typach pytań

Typ pytania	Rodzaj błędu							
	Błędy w sondowaniu ogółem		Brak sondowania		Niewłaściwe sondo- wanie		Brak powtórzenia pytania	
	% pytań	% wszyst- kich błę- dów w tym typie py- tań	% pytań	% wszyst- kich błę- dów w tym typie py- tań	% pytań	% wszyst- kich błę- dów w tym typie py- tań	% pytań	% wszyst- kich błę- dów w tym typie py- tań
Otwarte	16,1	26,1	13,0	21,0	3,1	5,1	3,5	5,7
Zamknięte	6,6	17,3	5,2	13,7	1,4	3,6	5,9	15,4
Z kafeterią/ /skala	10,1	19,6	8,3	16,1	1,8	3,5	7,1	13,8
Dopełnienia	4,2	15,4	2,6	9,4	1,6	6,0	3,8	13,8
Rozstrzy- gnięcia	2,0	9,3	1,4	6,6	0,6	2,7	4,6	22,4

powiedzi i powtarzanie pytania w różnych typach pytań. W pytaniach otwartych sondowanie ma na celu przede wszystkim rozszerzenie zakresu treściowego odpowiedzi, a więc uzyskanie wyczerpujących wypowiedzi ze strony respondenta. Natomiast powtórzenie powinno być stosowane szczególnie wtedy, gdy odpowiedzi respondentów wskazują na trudności ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniem odpowiedzi. W przypadku pytań otwartych o uzasadnienie repetycja powinna obejmować odpowiedź z pytania poprzedniego, do którego owo uzasadnienie się odnosiło.

Brak sondowania w pytaniach zamkniętych występował najczęściej w pytaniach z kafeterią lub skalą. W pytaniach tego typu sondowanie odpowiedzi polega zasadniczo na powtórzeniu całej kafeterii w przypadku udzielenia przez respondenta odpowiedzi nieistotnej, sygnalizującej trudności z wyborem którejś możliwości, wynikające z niezapamiętania wszystkich członów kafeterii. W przypadku odpowiedzi częściowych ankietery powinien skłonić respondenta do wyboru jednej z pozostałych możliwości poprzez sondowanie polegające na ich powtórzeniu. Natomiast w pytaniach dopełnienia i rozstrzygnięcia brak sondowania występował stosunkowo rzadko, między innymi dlatego, iż w tych typach zasadniczym działaniem, jakie powinno być podejmowane przez ankietery w przypadku udzielenia odpowiedzi nieistotnych po pierwszym czytaniu, było powtórzenie pytania. Nieprawidłowe sondowanie najczęściej występowało w pytaniach dopełnienia, co wiązało się ze specyfiką pytań o zarobki respondentów. Skomplikowana informacja poszukiwana i sposób sformułowania pytania powodował, iż ankietery "gubili się" usiłując doprowadzić poprzez dodatkowe pytania do uzyskania informacji od respondentów. W pytaniach rozstrzygnięcia błędy tego rodzaju miały charakter incydentalny i polegały głównie na stosowaniu niepotrzebnego sondowania. Błędy w sondowaniu odpowiedzi i brak powtórzenia pytania występują najczęściej w tych pytaniach, w których ilość reakcji nieistotnych ze strony respondentów po pierwszym odczytaniu pytania jest największa. Ilustruje to tab. 5.

Zwraca uwagę większa częstotliwość popełniania przez ankietery omawianego rodzaju błędów w pytaniach otwartych niż w prekategoryzowanych, mimo że reakcje nieistotne pojawiały się rzadziej w tym pierwszym typie pytań. Wynika ona - jak się wydaje - stąd, iż błędy w sondowaniu, a szczególnie niezastosowanie koniecznego sondowania wiążą się w pytaniach otwartych z uzyskaniem odpowiedzi

istotnych, ale nie wyczerpujących zapotrzebowań badacza, ubogich treściowo. Nie zmienia to w niczym wagi poprzedniego stwierdzenia, iż tam, gdzie respondenci mają najwięcej trudności ze zrozumieniem pytania i udzieleniem odpowiedzi przynoszącej poszukiwaną informację, tam ankieterzy popełniają najwięcej błędów odnoszących się do sondowania i powtarzania pytań.

T a b e l a 5

Reakcje nieistotne po pierwszym odczytaniu pytania
a błędy w sondowaniu i brak powtórzenia pytania

Wyszczególnienie	Typ pytania			
	otwarte	z kafeterią skalą	dopełnie- nia	rozstrzy- gnięcia
% pytań, w których wystąpiła reakcja nieistotna po pierwszym czytaniu	29,2	32,5	18,8	11,7
% pytań, w których wystąpiły błędy w sondowaniu lub brak powtórzenia	19,6	14,9	9,4	6,6

c. Sugerowanie wprost odpowiedzi respondentowi
oraz udzielanie nieuprawnionych wyjaśnień

Przyjrzenie się łącznie obu tym bliskim sobie kategoriom błędów wykazuje, iż są one popełniane nieco częściej w pytaniach zamkniętych (2,0% tych pytań) niż otwartych (1,6%), co wynika stąd, iż zdecydowana ich większość miała miejsce w pytaniach z kafeterią lub skalą (2,5%).

Fragmentaryczny materiał oraz nieprecyzyjność metody kontroli zachowań ankietera i respondenta nie pozwalają na postawienie udokumentowanych stwierdzeń odnoszących się do warunków, jakie sprzyjają popełnianiu przez ankieterów błędów polegających na sugerowaniu respondentom odpowiedzi. Można jedynie przypuszczać, iż błędy tego rodzaju występują najczęściej w tych pytaniach, w których udzielenie prawidłowej odpowiedzi wymaga zrealizowania trudnego zadania.

d. Nieczytelny zapis odpowiedzi
oraz zapis nie spełniający wymogów formalnych

Zapis nieczytelny w pytaniach otwartych wystąpił w 7,3% tego typu pytań i obejmował 12,1% wszystkich błędów. Rejestracja odpowiedzi uznawana była za nieczytelną, jeśli koderzy napotykali istotne trudności z odczytaniem tego, co ankieter zapisał w kwestionariuszu, wskutek czego odczytanie części bądź całości zanotowanej odpowiedzi było niemożliwe. Tak więc prawdopodobieństwo wystąpienia tego typu błędu w pytaniach zamkniętych było niewielkie, co potwierdziły wyniki badań, bowiem nieczytelny zapis pojawił się tylko w 0,6% tych pytań i stanowił 1,6% wszystkich błędów.

Podobnie jak to miało miejsce w przypadku nieczytelnego zanotowania odpowiedzi, ankieterzy dokonywali częściej zapisu niezgodnego z formalnymi wymogami w pytaniach otwartych niż zamkniętych. Wystąpił on w 5,0% pytań otwartych i tylko w 1,9% zamkniętych. W naszych badaniach jedynie ułamek procentu (nie więcej niż 0,4) wszystkich odpowiedzi został uznany za nieistotne z powodu nieczytelnego zapisu. Niemniej wiele z przedstawionych nieprawidłowości utrudnia w znacznym stopniu opracowanie zebranego materiału, szczególnie w pytaniach otwartych, gdzie błędy tego rodzaju są popełniane wielokrotnie częściej niż w pytaniach zamkniętych.

e. Błędy merytoryczne zapisu

Błędy merytoryczne zapisu zniekształcające odpowiedź respondenta zostały popełnione przez ankieterów w 18,3% pytań otwartych i w 10,2% pytań zamkniętych. Nasuwa się więc wniosek, że o ile nieprzestrzeganie dyrektyw odnoszących się do komunikacji między respondentem a ankieterem obejmowało większość błędów w pytaniach zamkniętych, o tyle odstępstwa od dyrektyw regulujących sposób zapisu odpowiedzi respondentów stanowią większy odsetek błędów popełnionych w pytaniach otwartych (39,2%) niż zamkniętych (30,1%).

Zniekształcenie odpowiedzi poprzez nadanie jej innego sensu ma nieco odmienne znaczenie w pytaniach otwartych niż w zamkniętych. W pytaniach pierwszego typu, żądających narracji, polega na takim zarejestrowaniu odpowiedzi, które może utrudniać lub uniemożliwiać jej prawidłowe zakodowanie. Ankieter może "poprawiać" odpowiedź respondenta porządkując jej strukturę gramatyczną, czyniąc

ją bardziej "zrozumiałą", zamiast zastosować sondowanie w celu rozszerzenia zakresu pojęciowego odpowiedzi niejasnych, bez sensu itp., bądź też odpowiedź poprawną, jasną czynić trudną do zrozumienia przez kodera. Błędy tego rodzaju wystąpiły w 4,8% pytań otwartych i stanowiły 7,7% wszystkich nieprawidłowych zachowań, jakie miały miejsce w tych pytaniach. Pojawiały się one najczęściej w tych pytaniach, gdzie po ich pierwszym odczytaniu respondenci udzielali najczęściej odpowiedzi bez sensu, niejasnych, nie na temat.

Nadanie odpowiedzi innego sensu w pytaniach zamkniętych z kafeterią lub rozstrzygnięcia polegało na nieprawidłowej interpretacji tego co powiedział respondent i zaliczeniu jej do którejś z kategorii istotnych mimo, iż nie dawała ona podstaw do dokonania takiej kwalifikacji. Jako błąd nadania innego sensu w tych dwu typach pytań uznawane były również przypadki zakreszenia innej możliwości odpowiedzi niż wybrana przez respondenta na skutek niewłaściwej interpretacji lub zwykłej pomyłki. Błędy nadania odpowiedzi innego sensu zostały popełnione w 13,1% pytań z kafeterią lub skalą i stanowiły 25,4% wszystkich błędów w tych pytaniach.

Natomiast nadanie odpowiedzi innego sensu w pytaniach rozstrzygnięcia wystąpiło znacznie rzadziej, w 4,2% tych pytań.

W pytaniach zamkniętych dopełnienia błąd nadania innego sensu odpowiedzi został popełniony w 3,6% pytań tego typu i polegał przede wszystkim na nieprecyzyjnym zarejestrowaniu dat, liczby lat, sum zarobków itp.

W pytaniach prekategoryzowanych błąd nadania odpowiedzi innego sensu współwystępuje często z brakiem sondowania lub powtórzenia pytania. Ankieterzy, zamiast podejmować dodatkowe działania zmierzające do uzyskania odpowiedzi przynoszących poszukiwane informacje, ułatwiają sobie zadanie dokonując bezpodstawnego zakwalifikowania odpowiedzi do którejś z kategorii istotnych. W pytaniach otwartych błąd ten jest prawdopodobnie skutkiem udzielania przez respondentów odpowiedzi niejasnych, zawikłanych, bez sensu.

Pomijanie przez ankietera części bądź fragmentów odpowiedzi respondenta przy jej zapisie, to kategoria błędów charakterystyczna dla pytań otwartych. Ankieterzy dokonali takich nieuzasadnionych skrótów aż w 13% odpowiedzi w tych pytaniach.

Natomiast w pytaniach zamkniętych ankieterzy pomijali istotne fragmenty odpowiedzi znacznie rzadziej, bo tylko w 2,2% odpowiedzi.

Specyficznym błędem, który występował praktycznie tylko w pytaniach otwartych, było użycie w zapisie słów i terminów nie stosowanych przez respondenta. Polegał on na zastępowaniu różnych słów czy pojęć używanych przez respondentów innymi, które wydawały im się bardziej adekwatne dla oddania sensu odpowiedzi respondenta. Ponieważ dyrektywy instrukcji dopuszczały zapis relacjonujący w przypadku niemożliwości dosłownej rejestracji, za nieprawidłowe uznawane było zastępowanie przez ankietera tych słów i terminów, które mogły mieć kluczowe znaczenie dla interpretacji odpowiedzi respondenta. Błąd ten wystąpił w 5% odpowiedzi na pytania otwarte i tylko w 0,2% na pytania zamknięte.

Z przedstawionych wyników można wysnuć wniosek, iż błędy merytoryczne zapisu występują częściej w pytaniach otwartych niż zamkniętych. Wiele z nich to nieprawidłowe działania, które są specyficzne dla pytań otwartych i praktycznie nie występują w pytaniach zamkniętych. Ponieważ zapis każdej z odpowiedzi był analizowany z punktu widzenia kilku dyrektyw, zdarzyło się wielokrotnie, iż różne rodzaje błędów współwystępowały ze sobą, stąd ilość błędów jest większa od ilości pytań, w jakich zostały one popełnione. Ponadto trzeba zwrócić uwagę, iż ocena zapisów ankierskich z punktu widzenia ich zgodności z dyrektywami jest w znacznej mierze arbitralna, co może powodować, iż część zapisów uznanych za błędne w naszych badaniach zostałaby oceniona jako prawidłowa przez innych koderów. Owa arbitralność jest szczególnie duża w pytaniach otwartych, gdzie rejestracja na poziomie zapisu kwestionariusza podlega interpretacji koderskiej.

Podsumowując rozważania poświęcone występowaniu błędów ankierskich w różnych typach pytań określonych zgodnie z kryterium formalnym, należy stwierdzić, iż występują zasadnicze różnice zarówno w ilości, jak i rodzaju nieprawidłowych zachowań ze strony prowadzących wywiady, w zależności od typu pytania, przy czym najwięcej błędów popełniają ankieterzy w pytaniach otwartych. Różnicowanie to wiąże się przede wszystkim z odmiennymi zadaniami, jakie mają do spełnienia zarówno ankieterzy uzyskujący informacje za pomocą tych pytań, jak respondenci, od których żądają one odpowiedzi o określonej strukturze i określonym zakresie.

Przedstawione dane uwiadcniają wyraźnie, iż pewne rodzaje błędów ankierskich wiążą się ze sobą w tym sensie, iż popełnienie jednego błędu może pociągać za sobą popełnienie następnych. I

tak np. niezastosowanie sondowania lub powtórzenia pytania może stwarzać sytuację sprzyjającą bezpodstawnemu zaliczeniu odpowiedzi respondenta do jednej z przewidzianych kategorii odpowiedzi itp. Na występowanie błędów ankierskich wpływa również sposób odpowiadania respondentów. Duża ilość błędów występuje tam, gdzie po pierwszym odczytaniu pytania wielu respondentów udziela odpowiedzi nieistotnych. Ponadto można zaobserwować, iż w każdym z omawianych typów pytań występują takie, w których ze względu na ich specyfikę ankierzy popełniają szczególnie dużo błędów lub w których pewne rodzaje błędów pojawiają się szczególnie często.

2. Pytania o fakty i o opinie

Zróżnicowanie w częstotliwości popełniania błędów ankierskich w trzech typach pytań wyróżnionych ze względu na ich przedmiot polega na tym, iż w pytaniach o fakty błędy pojawiają się znacznie rzadziej niż w dwu pozostałych typach. Błędy ankierskie wystąpiły w 14,5% pytań o fakty z życia respondenta, w 29,8% pytań o opinie dotyczące zróżnicowania społeczeństwa polskiego oraz w 31,6% pytań o opinie na temat pracy respondenta. Tak więc ankierzy popełniali błędy prawie równie często w obu typach pytań o opinię. Wytlumaczenia tego faktu nie należy jednak szukać tylko w odmiennym przedmiocie pytań, lecz przede wszystkim w specyficznym rozkładzie pytań o różnej ludowie formalnej oraz stopniu trudności zadaniowej dla respondentów, jakie złożyły się na poszczególne zbiory pytań wyróżnione wg kryterium przedmiotu. I tak w zbiorze pytań o fakty z życia respondenta dominują pytania rozstrzygnięcia i dopełnienia, w których błędy ankierskie pojawiały się najrzadziej. Natomiast pytania o opinię na temat zróżnicowania społecznego to w znakomitej większości pytania z kafełką lub skalą, gdzie częstotliwość popełniania błędów była bardzo duża. Z kolei wśród pytań o opinię dotyczącą pracy respondenta najwięcej jest pytań otwartych o uzasadnienie, w których również ankierzy bardzo często działali niezgodnie z obowiązującymi ich dyrektywami.

Dokonane wyżej wyjaśnienie w żadnej mierze nie wyczerpuje istoty zagadnienia, ponieważ - jak już poprzednio wspomniano - sposób odpowiadania respondenta wpływa na to, czy ankierzy działają prawidłowo czy też nie, bowiem udzielanie odpowiedzi nie-

istotnych po pierwszym odczytaniu pytania sprzyja popełnianiu błędów ankierskich. Wystąpienie reakcji nieistotnych tylko w niewielkim stopniu zależy od zniekształcenia pytania przez ankierów w trakcie jego odczytywania, np. poprzez nieuzasadnione jego skracanie bądź nieprzedstawienie kafeterii, i ma miejsce tylko w niektórych pytaniach. Zasadniczymi, aczkolwiek nie jedynymi, czynnikami wpływającymi na pojawienie się reakcji nieistotnych są: trudność strukturalno-zadaniowa związana z formalną budową pytania oraz związek problemów poruszanych w pytaniu z codziennym doświadczeniem respondentów, nieadekwatność pytania do aparatury pojęciowej, w jakiej respondent wyróżnia i klasyfikuje rzeczywistość.

T a b e l a 6

Błędy ankierskie w pytaniach oraz reakcje nieistotne po ich pierwszym odczytaniu wg kryterium przedmiotu pytań (w %)

Rodzaj błędów	Przedmiot pytania		
	o fakty z życia respondenta	o opinię na temat zróżnicowania społecznego	o opinię na temat pracy respondenta
Błędy zniekształcające treść lub formę pytania	2,7	3,9	5,4
Błędy w sondowaniu	3,5	10,2	9,9
Brak powtórzenia pytania	2,9	7,5	5,7
Błędy merytoryczne zapisu	4,8	14,1	14,3
Reakcja nieistotna po pierwszym odczytaniu pytania	13,6	32,7	23,6

Podział pytań kwestionariusza na trzy grupy z punktu widzenia ich przedmiotu zakładał większe lub mniejsze prawdopodobieństwo pojawiania się problemów, których dotyczą pytania, w codziennym doświadczeniu respondentów. I tak sprawy spędzania czasu wolnego, zarobków czy wykształcenia stanowią częściej przedmiot potocznej refleksji respondenta, osobistej bądź ujawniającej się w kontaktach z innymi ludźmi, niż sprawy czynników, od których zależy

awans w zakładzie pracy czy też zasady prowadzenia polityki kadrowej. Natomiast sprawy środowiska zawodowego bliższe są potocznemu doświadczeniu respondentów niż wizje struktury społecznej lub zagadnienia samooceny pozycji społecznej respondenta.

Przedstawione w tab. dane potwierdzają w zasadzie stwierdzenie, iż błędy ankierskie pojawiają się częściej w tych grupach pytań, w których po pierwszym odczytaniu pytania występuje duża ilość reakcji nieistotnych. Nie dotyczy to oczywiście błędów polegających na zniekształceniu formy bądź treści pytania, które są związane przede wszystkim z ich długością czy stopniem skomplikowania struktury gramatycznej. Błędy ankierskie pojawiają się zdecydowanie rzadziej w pytaniach o fakty niż w pytaniach o opinie, natomiast różnice w częstotliwości popełniania błędów między dwiema grupami wyróżnionymi w ramach pytań o opinię są stosunkowo niewielkie, co można wyjaśnić poprzez odwołanie się do proporcji pytań o różnej budowie formalnej wchodzących w skład grup wyróżnionych ze względu na przedmiot. W grupie 10 pytań dotyczących opinii na temat pracy respondenta, cztery stanowią pytania otwarte, w których ilość błędów sondowania i merytorycznych zapisu była największa, podczas gdy w zbiorze 22 pytań o opinię na temat struktury społecznej wystąpiły dwa pytania otwarte.

W dwudziestu pytaniach, w których wystąpiło najwięcej błędów ankierskich, są tylko trzy pytania o fakty, zaś w pierwszych dziesięciu nie ma tych pytań wcale.

Można więc powiedzieć, iż częstotliwość popełniania różnego rodzaju błędów jest w znacznej mierze uzależniona od typu pytania w tym znaczeniu, iż zarówno przedmiot jak i budowa formalna wyznaczają stopień trudności danego pytania dla respondenta, którego sposób odpowiadania na nie może sprzyjać występowaniu błędów ankierskich.

3. Trudność pytania dla respondenta a błędy ankierskie

Na początek trzeba przypomnieć, że konstrukcja skali trudności pytań dla respondentów oparta została na analizie modelu reakcji wewnętrznej respondenta na pytanie kwestionariuszowe i obejmowała cztery podstawowe wymiary: odbiór słuchowy, zrozumienie zadania, zrozumienie terminów oraz formowanie stanowiska i odpowiedzi. Wydaje się więc, że trudność pytania rozpatrywana według

czterech wymienionych wymiarów pozostaje w związku z trudnością strukturalno-zadaniową oraz bliskością pytania w stosunku do codziennych doświadczeń respondenta i adekwatnością pojęciową pytania. Jak już wspomniano, w ramach całego zbioru pytań wyróżniono trzy podzbiory: pytań łatwych, pytań trudnych i pytań bardzo trudnych dla respondentów. Tylko wśród pytań trudnych widać wyraźną dominację pytań z kafeterią i skalą. Tych ostatnich jest również najwięcej wśród pytań bardzo trudnych. Natomiast w zbiorze pytań najłatwiejszych zawarta jest połowa wszystkich pytań z kafeterią i skalą oraz większość pytań rozstrzygnięcia.

T a b e l a 7

Reakcje nieistotne po pierwszym odczytaniu pytania
i błędy ankierskie w pytaniach o różnym stopniu trudności (w %)

Rodzaj błędów	Stopień trudności pytania		
	łatwe	trudne	b. trudne
Błędy w sondowaniu	7,7	6,4	10,8
Brak powtórzenia pytania	3,0	10,6	6,4
Błędy merytoryczne zapisu	9,3	14,0	13,9
Reakcja nieistotna po pierwszym odczytaniu pytania	20,1	27,2	36,4

Przedstawione wyniki (tab. 7) świadczą o tym, iż ocena pytań dokonywana na podstawie analizy ich tekstu na wielowymiarowej skali trudności dla respondentów skonfrontowana z występowaniem podstawowych błędów ankierskich nie wykazuje jednoznacznych tendencji wzrostu częstotliwości ich popełniania wraz ze wzrostem stopnia trudności pytań dla respondentów. Jeśli jednak rozpatrywać wszystkie pytania tylko w dwu grupach: łatwych oraz trudnych i bardzo trudnych razem wziętych, widać wyraźnie, iż błędy ankierskie występują rzadziej w pierwszej z tych grup niż w drugiej.

E. Błędy ankierskie a przebieg procesu interogacji

Pierwszą kwestią, jaką powinno się rozstrzygnąć jest związek między popełnieniem podstawowych błędów ankierskich a faktem wystąpienia w procesie interogacji reakcji nieistotnych. W tym celu należy rozstrzygnąć, jak wiele błędów ankierskich pojawia się w

sytuacji, gdy pierwsza reakcja respondenta przynosi poszukiwaną informację oraz gdy w procesie interwrogacji pojawia się jedna lub więcej reakcji nieistotnych w pytaniach otwartych i zamkniętych.

T a b e l a 8

Błędy ankierskie a występowanie w procesie interwrogacji reakcji nieistotnych
(% błędów danego rodzaju jakie zostały popełnione, gdy w procesie interwrogacji wystąpiła jedna lub więcej reakcji nieistotnych oraz gdy pierwsza reakcja respondenta była istotna)

Błędy ankierskie	Typ pytania*	Przebieg procesu interwrogacji	
		wystąpiły reakcje nieistotne (1 lub więcej)	nie wystąpiły reakcje nieistotne
Błędy w sondowaniu	1	72,8	27,2
	2	79,5	20,5
Brak powtórzenia pytania	1	100,0	0,0
	2	92,7	7,3
Nadanie odpowiedzi innego sensu	1	43,9	56,1
	2	90,4	9,6
Skracanie odpowiedzi przy jej zapisie	1	37,4	62,6
	2	61,0	39,0

* 1 - otwarte; 2 - zamknięte.

W prezentowanym zestawieniu (tab. 8) najbardziej interesujące są przypadki błędów popełnianych przez ankierów w sytuacji, gdy pierwsza reakcja respondenta po odczytaniu pytania przynosi informację poszukiwaną, szczególnie jeśli idzie o błędy w sferze komunikowania się między ankierem a respondentem. Jak widać, błędy w sondowaniu znacznie częściej występują zarówno w pytaniach otwartych jak i zamkniętych wtedy, gdy w procesie interwrogacji pojawiają się ze strony respondenta reakcje nieistotne. Popełnianie błędów w sondowaniu odpowiedzi, gdy pierwsza reakcja respondenta na przeczytane pytanie jest istotna, związane jest prawdopodobnie z brakami sondowania w celu rozszerzenia zakresu treściowego odpowiedzi, gdy są one niewyczerpujące, niekompletne, a przynajmniej zostały uznane za takie przez koderów. Natomiast zastanawiające jest wystąpienie w tej samej sytuacji błędów tego rodzaju w pytaniach zamkniętych. W tym miejscu należy przypomnieć, iż kategoria "błędy w sondowaniu" obejmuje również stosowanie niepotrzebnego sondowania. Uznane, iż ten rodzaj nieprawidłowych zachowań miał miejsce właśnie po udzieleniu przez respondenta

odpowiedzi istotnej tylko częściowo wyjaśnia sprawę, bowiem ilość przypadków niepotrzebnego sondowania była bardzo mała. Wyjaśnienia problemu popełnienia błędów w sondowaniu po odpowiedzi istotnej w pytaniach zamkniętych należy prawdopodobnie szukać w fakcie całkowitego lub częściowego ignorowania przez respondentów kategorii odpowiedzi przewidzianych przez badacza. Ponadto miały miejsce takie odpowiedzi istotne, które zawierały dodatkowo elementy wskazujące na trudności ze zrozumieniem pytania lub zaprzeczające w ten czy inny sposób wypowiedzi poprzedniej. W tej sytuacji koderzy kwalifikowali na podstawie nagrania odpowiedzi jako istotne, dokonując wielu interpretacji, które w wielu przypadkach mogłyby się okazać zbyt arbitralne i uznawali jednocześnie, iż ankieterzy nie powinni dopuszczać do takiego stanu rzeczy stosując dodatkowo sondowanie w celu rozszerzenia zakresu znaczeniowego odpowiedzi.

Podobnie można też wyjaśnić przypadki braku powtórzenia pytania zamkniętego po odpowiedzi istotnej, których kilka miało miejsce w naszych badaniach. Fakt, iż błąd tego rodzaju po odpowiedzi istotnej nie wystąpił ani razu w pytaniach otwartych jest dość oczywisty. Jeśli w pytaniu otwartym respondent odpowiada zgodnie z intencją pytania, to jego powtarzanie nie ma sensu, chyba że stanowi element sondowania.

Nie stanowi również zaskoczenia fakt wystąpienia w pytaniach otwartych większej liczby błędów nadania odpowiedzi innego sensu w przypadkach, gdy była ona istotna, niż gdy w procesie interogacji występowały reakcje nieistotne, jak również podobnego rozkładu błędów polegających na skracaniu czy też pomijaniu elementów odpowiedzi w jej zapisie. Odpowiedzi istotne są w tych pytaniach dłuższe i prawdopodobnie bardziej skomplikowane, a więc bardziej narażone na zniekształcenia przy ich rejestracji. Natomiast nadanie odpowiedzi innego sensu w pytaniach zamkniętych występuje przede wszystkim w tych sytuacjach, w których w procesie interogacji pojawiają się odpowiedzi nieistotne, co - jak wspomniano poprzednio - wiąże się z tendencją ankieterów do "dointerpretowania" odpowiedzi respondentów i kwalifikowania ich do kategorii istotnych. Przypadki tego typu błędów, jakie miały miejsce po odpowiedzi istotnej, polegają - jak się wydaje - na ich zaliczeniu do niewłaściwej kategorii. Pomijanie elementów odpowiedzi w zapisie, które w tym typie pytań występuje częściej wtedy, gdy

mają miejsce odpowiedzi nieistotne, dotyczy zapewne tych części odpowiedzi, które wydają się ankierom mało ważne, np. przy odpowiedziach korekcyjnych lub wskazujących na kłopoty ze zrozumieniem pytania.

Reasumując, można powiedzieć, że błędy ankierskie w sferze komunikacji między respondentem a ankierem zarówno w pytaniach otwartych jak i zamkniętych występują zdecydowanie częściej w tych pytaniach, w których w procesie interwencji miały miejsce reakcje nieistotne. Podobnie rzecz się ma, jeśli idzie o błędy zapisu w pytaniach zamkniętych. Natomiast w pytaniach otwartych ankierzy częściej dokonują nieprawidłowej rejestracji w tych pytaniach, w których pierwsza odpowiedź jest istotna.

W dotychczasowych rozważaniach często wspomniano o wpływie pierwszej reakcji respondenta na popełnianie przez nich różnego rodzaju błędów. Obecnie warto prześledzić, w jakim stopniu różne rodzaje reakcji nieistotnych po pierwszym odczytaniu pytania sprzyjają pojawieniu się podstawowych typów błędów ankierskich (tab. 9).

W pytaniach otwartych zdecydowanie najwięcej błędów w sondowaniu pojawia się wtedy, gdy pierwsza reakcja respondenta jest odpowiedzią bez sensu, nie na temat. Jest to prawdopodobnie wynikiem nierozpoznawania przez prowadzących wywiad takich odpowiedzi, jako nie przynoszących informacji, jakie chciałby uzyskać badacz. Znaczna część błędów tego rodzaju występuje w dalszym procesie interwencji po wypowiedziach ze strony respondenta wskazujących na kłopoty ze zrozumieniem pytania lub sformułowaniu odpowiedzi. Błędy w sondowaniu, jakich dopuszczali się ankierzy w tej sytuacji, przede wszystkim polegały na braku stymulacji do zastanowienia się, przemyślenia, przypomnienia problemu poruszanego w pytaniu.

W pytaniach zamkniętych niemal połowa błędów w sondowaniu wystąpiła po odpowiedziach częściowych, które miały miejsce przede wszystkim w pytaniach z kafeterią. Do tego typu pytań odnieść można również braki w sondowaniu, jakie wystąpiły po wskazaniu przez respondenta numeru kategorii zamiast jej powtórzenia, co miało miejsce w tych sytuacjach, w których koderzy uznawali, że powtórzenie całego pytania nie było konieczne.

Błędy sondowania, jakie popełniali ankierzy po wypowiedziach wskazujących na trudności ze zrozumieniem pytania lub sfor-

T a b e l a 9

Błędy ankierskie w zależności od rodzaju reakcji nieistotnych respondentów
po pierwszym odczytaniu pytania

Błędy ankierskie	Typ pytania*	Rodzaj reakcji nieistotnych				
		milczenie	bez sensu, nie na te- mat	częściowa	wskazanie numera kategorii	wskazująca na kłopoty ze zrozumieniem pytania
Błędy w sondowaniu	1	4,7	41,9	5,2	-	17,8
	2	3,4	2,9	45,7	9,0	13,4
Brak powtórzenia pytania	1	7,1	45,2	0,0	-	33,3
	2	4,3	19,2	5,6	27,8	26,9
Nadanie odpowiedzi innego sensu	1	8,7	17,5	1,7	-	14,4
	2	3,5	10,5	34,4	24,9	12,4
Skracanie odpowiedzi przy jej zapisie	1	3,9	17,4	0,0	-	13,6
	2	1,7	10,7	7,9	0,6	21,5

* 1 - otwarte, 2 - zamknięte.

mułowaniem odpowiedzi są prawdopodobnie związane z pytaniami o fakty, np. wtedy, gdy respondent podawał ogólny staż pracy zamiast odnosić go do obecnego miejsca pracy, podawał zarobki nie wliczając składek czy pożyczek lub podawał je niezbyt precyzyjnie itp., kiedy ankieter powinien zastosować sondowanie.

Brak zastosowania powtórzenia pytania otwartego najczęściej miał miejsce po odpowiedzi nie na temat. Należy jednak pamiętać, iż błędów tego rodzaju było w pytaniach otwartych niewiele, bowiem repetycja nie jest czynnością specyficzną dla tego typu pytań.

W pytaniach zamkniętych najwięcej błędów polegających na niezastosowaniu repetycji miało miejsce po wskazaniu przez respondenta numeru kategorii, zamiast jej powtórzenia oraz po wypowiedziach wskazujących na niezrozumienie pytania oraz bez sensu, nie na temat.

W pytaniach zamkniętych nadanie odpowiedzi innego sensu wystąpiło przede wszystkim po odpowiedziach częściowych i wskazywaniu numeru możliwości, gdzie ankieterzy "dointerpretowywali" w sposób nieuzasadniony odpowiedzi respondentów.

Nie wdając się w dalsze szczegółowe analizy można na podstawie uzyskanych wyników stwierdzić, iż pewne rodzaje odpowiedzi nieistotnych sprzyjają popełnianiu błędów przez ankieterów. W pytaniach otwartych są to odpowiedzi bez sensu, nie na temat, zaś w pytaniach zamkniętych odpowiedzi częściowe oraz wskazanie numeru kategorii zamiast jej powtórzenia. Natomiast tendencja do popełniania błędów po wypowiedziach respondenta wskazujących na niezrozumienie pytania lub trudności ze sformulowaniem odpowiedzi jest mniej więcej taka sama w obydwu typach pytań.

F. Błędy ankieterskie a wartość uzyskiwanych materiałów

1. Błędy ankieterskie a braki danych

Mówiąc o związku błędów popełnianych przez ankieterów z brakami danych nie można zapomnieć, iż są one funkcją oddziaływania skomplikowanego zespołu czynników, na który składają się cechy pytania, respondentów, błędy koderskie, czynniki sytuacyjne wywiadów itp. Jeśli więc mówimy o tym, iż nieprawidłowe działania ankieterów wpływają na uzyskanie w efekcie braku danych, mamy na

myśli sytuacje, o których można sądzić, iż ankieter na pewno przyczynił się do powstania tych braków, co nie wyklucza oddziaływania innych czynników. Chodzi o rozważenie tych przypadków, co do których istnieje przypuszczenie, iż prawidłowa realizacja dyrektyw ankietarskich mogłaby (z pewnym prawdopodobieństwem) doprowadzić do uniknięcia braków informacji. Rozważania na temat związku między błędami a brakami danych zostaną ograniczone do dwóch zasadniczych rodzajów błędów naruszających sferę komunikowania się między ankieterem a respondentem: błędów w sondowaniu i braków powtórzenia pytania. Ograniczenie to jest rezultatem wstępnej analizy wyników badań, która wykazała, że nie istnieje związek między występowaniem braków danych a popełnianiem przez ankieterów błędów innego rodzaju lub przynajmniej, iż związek ten nie daje się uchwycić przy zastosowaniu metod statystycznych, jakimi dysponowaliśmy w naszych badaniach. Braki danych rozpatrywane będą przede wszystkim na poziomie zapisu kodera dokonywanego na podstawie nagrania, albowiem decyzje koderskie, przy założeniu ich prawidłowości, odzwierciedlają rzeczywistą ilość tych braków, nie zniekształconą poprzez nieprawidłowy zapis ankietera.

a. Błędy w sondowaniu a braki danych

Błędy w sondowaniu wystąpiły w 41,0% pytań, w których efektem procesu interrogacji był zapis nieistotny kodera. Upoważnia to do stwierdzenia, iż przy ponad dwóch piątych braków danych ankietarzy poprzez niezastosowanie prawidłowego sondowania przyczynili się w jakimś stopniu do ich powstania. To, że błędy w sondowaniu związane są z wartością efektu w zapisie kodera potwierdza fakt, iż 69,2% tego typu błędów zostało popełnionych w tych pytaniach, w których efekt ten był nieistotny. W pytaniach otwartych błędy w sondowaniu (w sumie 68,1%) wystąpiły w większym procencie pytań (49,8%), w których efekt kodera był nieistotny, w porównaniu ze zbiorem wszystkich pytań. A więc aż w 50% przypadków wystąpienia braku danych w pytaniach otwartych istniała szansa, iż ankieterzy poprzez zastosowanie prawidłowego sondowania spowodują uzyskanie poszukiwanej informacji. W pytaniach zamkniętych silna zależność między popełnieniem błędów w sondowaniu a efektem zapisu kodera występuje tylko w pytaniach z kafeterią lub skalą. W niemal

połowie pytań z kafeterią lub skalą, w których wystąpiły braki danych, ankierzy zaprzepaścili szansę ich uniknięcia nie stosując prawidłowego sondowania. W dwu pozostałych podzbiorach pytań zamkniętych, rozstrzygnięcia i dopełnienia, zależność między błędami w sondowaniu a efektem zapisu kodera nie wystąpiła, co można wyjaśnić tym, iż sondowanie odpowiedzi nie stanowiło czynności ankiera, którą można by było uznać za specyficzną dla tego typu pytań.

b. Brak powtórzenia pytania a braki danych

Między występowaniem braku powtórzenia pytania a efektem zapisu kodera w zbiorze wszystkich pytań występuje równie silna zależność, jak to miało miejsce w przypadku błędów w sondowaniu: 18,8% braków zastosowania powtórzenia miało miejsce w 33,2% pytań, w których wystąpiły braki danych. Można więc mówić, że ankierzy nie wykorzystali szansy uniknięcia jednej trzeciej braków danych poprzez zaniechanie powtórzenia pytania po udzieleniu przez respondentów odpowiedzi nieistotnej.

Występuje dość znaczna różnica w sile związku między brakiem powtórzenia a efektem zapisu kodera w pytaniach otwartych, gdzie błąd ten popełniono w 15,4% pytań, na które nie uzyskano informacji poszukiwanej, oraz w pytaniach zamkniętych (38,3%). Najsilniejsza zależność między niezastosowaniem powtórzenia a efektem zapisu kodera wystąpiła w pytaniach rozstrzygnięcia, gdzie ten właśnie sposób dodatkowej stymulacji respondenta w przypadku udzielenia odpowiedzi nieistotnej był praktycznie jedynym prawidłowym działaniem ankiera.

Uzyskane wyniki badań upoważniają do wysunięcia kilku wniosków. Występują stosunkowo silne zależności między niepodejmowaniem przez ankierów dodatkowej stymulacji respondenta w celu uzyskania wypowiedzi przynoszących poszukiwane informacje a brakami danych występujących w efekcie zapisu kodera. Można sądzić, iż nieprzeprowadzenie przez ankierów prawidłowego sondowania odpowiedzi przyczyniło się do powstania niemal połowy z występujących braków danych, natomiast niezastosowanie powtórzenia - do jednej trzeciej z nich. Ponieważ twierdzenie, że podjęcie przez ankierów prawidłowych, adekwatnych do danej sytuacji działań z całą pewnością doprowadziłoby do uzyskania w końcowym efekcie odpowiedzi przynoszących poszukiwane informacje, jest nieuzasadnione,

gdyż abstrahuje od możliwości respondenta, wniosek ten należy nieco zmodyfikować: ankieterzy nie wykorzystali szansy uniknięcia około połowy braków danych, nie dokonując prawidłowego sondowania i około jednej trzeciej - nie stosując powtórnego odczytania pytania.

Warto również zwrócić uwagę na fakt, iż ogólnie rzecz biorąc błędy w sondowaniu odpowiedzi silniej oddziałują na powstawanie braków danych niż brak powtórzenia pytania, aczkolwiek oddziaływanie to jest różne w zależności od typu pytania. Błędy w sondowaniu mają największe znaczenie w pytaniach otwartych, zaś brak powtórzenia - w pytaniach rozstrzygnięcia. W pytaniach z kafeterią lub skalą wpływ obu rodzajów błędów jest bardzo duży, aczkolwiek jest on nieco silniejszy w odniesieniu do błędów w sondowaniu. Natomiast w pytaniach dopełnienia związek z nieprawidłowymi zachowaniami ankieterów niemal nie występuje, co można prawdopodobnie wyjaśnić tym, iż niemal połowa wszystkich odpowiedzi nieistotnych w tym zbiorze pytań to odpowiedzi korekcyjne, których nie można traktować jako "klasycznych" braków danych.

2. Błędy ankieterskie a zniekształcenie odpowiedzi udzielonych przez respondenta

Mówiąc o zniekształceniu odpowiedzi udzielonej przez respondenta, mamy na myśli przede wszystkim niezgodności, jakie występują między zapisem ankietera w kwestionariuszu a zapisem koder'a na podstawie nagrania. Niezgodności te mogą być czterech rodzajów:

1) Ankieter dokonuje w pytaniu zapisem kategoryzującym zakwalifikowania odpowiedzi respondenta do którejś kategorii merytorycznych, podczas gdy koder uważa, iż odpowiedź respondenta nie daje podstaw do takiej kwalifikacji i uznaje ją za nieistotną. W pytaniach z zapisem rejestrującym ankieter zniekształca odpowiedź respondenta tak, iż koder kwalifikuje ją na podstawie zapisu w kwestionariuszu jako istotną, a następnie na podstawie nagrania decyduje, iż nie może być ona uznana za przynoszącą poszukiwaną informację. Niezgodność tego rodzaju polega więc na tym, iż odpowiedź zapisana w kwestionariuszu jest zakwalifikowana jako istotna, zaś na poziomie zapisu koder'a (traktowanego zgodnie z założeniem jako prawidłowy) jest uznawana za nieistotną.

2) Ankieter dokonuje zapisu rejestrującego odpowiedzi respondenta zniekształcając ją w ten sposób, iż koder kwalifikuje ją

na tej podstawie jako nieistotną, podczas gdy na podstawie nagrania decyduje, iż przynosi ona poszukiwaną informację.

3) W pytaniach z zapisem kategoryzującym ankietę zalicza odpowiedź respondenta do określonej kategorii merytorycznej (istotnej), podczas gdy koder na podstawie nagrania uznaje, iż powinna być ona zaklasyfikowana do innej kategorii merytorycznej. W pytaniach z zapisem rejestrującym ankietę zniekształca odpowiedź w ten sposób, iż koder klasyfikuje ją do niewłaściwej kategorii kodowej i koryguje ten błąd na podstawie nagrania.

4) W pytaniu otwartym z zapisem rejestrującym, w którym klucz kodowy zawiera nierozłączne kategorie odpowiedzi, a więc kodowanie kilku czynników naraz, ankietę zubaża informacje pomijając w zapisie elementy odpowiedzi bądź dodaje takie, które nie zostały podane przez respondenta, zaś koder koryguje ten błąd na podstawie nagrania dodając pewne elementy bądź odrzucając je jako nieautentyczne.

Jak widać, dwa pierwsze typy zniekształceń odpowiedzi respondenta prowadzą do zwiększania lub zmniejszania ilości braków danych na skutek nieprawidłowego zapisu. Natomiast typ trzeci polega na spowodowaniu poprzez takiż zapis zaklasyfikowania odpowiedzi do niewłaściwej kategorii kodowej, co powoduje, iż odpowiedź przekazana koderowi jest nietrafna (przy założeniu, iż była ona trafna w wersji przekazanej przez respondenta). Typ czwarty zniekształceń odpowiedzi polega na zubożeniu jej treści bądź "wzbogaceniu" o elementy nieautentyczne, co dla kodera może mieć ten sam efekt, co w poprzednim przypadku.

Na początek zostaną przedstawione zniekształcenia ilości braków danych w różnych typach pytań. Tabela 10 pozwala stwierdzić, iż w odpowiedziach zapisanych w kwestionariuszu, przynoszących poszukiwane informacje, "ukryta" jest pewna ilość braków danych, w sumie 6,8% całego materiału, natomiast 0,4% odpowiedzi zapisanych w kwestionariuszach jako nieistotne - w rzeczywistości przynosi poszukiwaną informację. Najwięcej sytuacji pierwszego rodzaju mamy w pytaniach z kafeterią, najmniej w pytaniach otwartych. W pytaniach z kafeterią i skalą oraz rozstrzygnięcia wystąpiła u ankietów tendencja do "dointerpretowywania" odpowiedzi nieistotnych respondentów i umieszczania ich w zapisie wśród kategorii istotnych.

T a b e l a 10

Zniekształcenia ilości braków danych poprzez nieprawidłowy zapis w różnych typach pytań

Pytania	Rodzaj niezgodności					
	Zapis ankietera istotny - zapis kodera nieistotny		Zapis ankietera nieistotny - zapis kodera istotny		Niezgodności ogółem	
	liczba	% w stosunku do wszystkich pytań	liczba	% w stosunku do wszystkich pytań	liczba	% w stosunku do wszystkich pytań
Ogółem	616	6,8	38	0,4	654	7,2
Otwarte	11	0,9	13	1,1	24	2,0
Zamknięte	605	7,7	25	0,3	630	8,0
Z kafeterią/ /skalą	502	12,4	11	0,3	513	12,7
Rozstrzygnięcia	79	3,1	12	0,5	91	3,6
Dopełnienia	24	2,0	2	0,2	26	2,2

Z tabeli 9 wynika, iż wpływ niezgodnych efektów zapisu ankietera i kodera jest różny w zależności od tego czy mamy do czynienia z pytaniami otwartymi, czy zamkniętymi. Zestawienie to zawiera jak gdyby błąd brutto sygnalizując niezgodności w obu kierunkach oraz ich sumę. Warto więc przedstawić, jak owe nieprawidłowe kwalifikacje wpływają na zniekształcenie ostatecznej ilości braków danych w stosunku do wszystkich informacji w różnych typach pytań, a więc jak gdyby błąd netto (tab. 11). Okazuje się, że we wszystkich typach pytań zamkniętych ilość braków danych zostaje zaniżona w stosunku do rzeczywistej ich ilości (kwalifikacje kodera są z założenia prawidłowe) przy czym największa ilość zaniżeń ma miejsce w pytaniach z kafeterią i skalą. Natomiast w pytaniach otwartych występuje niewielkie zawyżenie braków danych w efekcie zapisu ankietera, co jest wynikiem przede wszystkim skracania odpowiedzi respondenta i pomijania elementów powodujących możliwość uznania jej za istotną. W odniesieniu do całego zbioru pytań możemy powiedzieć, iż gdyby badacz kontrolował tylko zapis ankietera otrzymałby w efekcie dane, w których ilość braków danych byłaby zaniżona o 6,4%.

T a b e l a 11

Braki danych w efekcie zapisu ankiera i kodera
oraz różnica między nimi w różnych typach pytań

Pytania	Braki danych					
	w efekcie zapisu ankiera		w efekcie zapisu kodera		różnica między efektem zapisu kodera i ankiera	
	liczba	% wszystkich odpowiedzi	liczba	% wszystkich odpowiedzi	liczba	% wszystkich odpowiedzi
Ogółem	623	6,9	1202	13,3	-579	-6,4
Otwarte	268	22,6	266	22,4	+2	+0,2
Zamknięte	355	4,5	935	11,9	-590	-7,4
Z kafeterią/ /skala	177	4,2	668	16,0	-491	-11,8
Dopełnienia	84	7,1	106	9,0	-22	-1,9
Rozstrzygnięcia	94	3,7	161	6,4	-67	-2,7

Zanim przejdziemy do omówienia zniekształceń odpowiedzi respondenta o charakterze merytorycznym, trzeba jeszcze zasygnalizować pewien związek, jaki łączy błędy w sferze komunikacji między ankierem a respondentem ze zgodnością kwalifikacji odpowiedzi w kategoriach istotna - nieistotna w efekcie zapisu ankiera i kodera. Chodzi o to, iż w sytuacji gdy odpowiedź respondenta nie przynosi poszukiwanej informacji i ankier nie podejmuje koniecznych w danym przypadku dodatkowych działań zmierzających do uzyskania odpowiedzi istotnej, mogą wystąpić dwa możliwe warianty z punktu widzenia prawidłowości zapisu. Ankier może dokonać zapisu, iż odpowiedź jest nieistotna bądź zniekształcić ją w ten sposób, iż w efekcie zostanie ona zakodowana na podstawie kwestionariusza do którejś z kategorii merytorycznych.

Wyniki naszych badań pozwalają stwierdzić, iż jeśli respondent udziela odpowiedzi nieistotnej, zaś ankier nie podejmuje koniecznych w danej sytuacji czynności dodatkowych, to w pytaniach otwartych w zdecydowanej większości przypadków następuje prawidłowa rejestracja odpowiedzi jako nie przynoszącej poszukiwanej informacji, natomiast w pytaniach zamkniętych ankierzy częściej "dointerpretowują" odpowiedź i kwalifikują ją w sposób nieuprawniony jako istotną niż dokonują prawidłowej jej rejestracji. Można

więc powiedzieć, że w pytaniach zamkniętych, w których respondent udziela odpowiedzi nieistotnych występuje duże prawdopodobieństwo, iż ankieter nie podejmując prawidłowych działań dodatkowych adekwatnych do danej sytuacji zniekształci jednocześnie odpowiedź, przyznając jej w sposób nieuprawniony walor istotności. Prowadzi to do paradoksalnego z pozoru wniosku, iż ankieterzy nie zapobiegając powstaniu znacznej części braków danych na skutek nie stosowania prawidłowych działań w postaci sondowania odpowiedzi lub powtórzenia pytania, jak gdyby "niwelują" ich ilość na poziomie zapisu kwestionariuszowego poprzez "dointerpretowywanie" odpowiedzi nieistotnych respondentów i bezpodstawne kwalifikowanie do kategorii merytorycznych (istotnych).

T a b e l a 12

Zniekształcenia odpowiedzi respondentów polegające na spowodowaniu zaliczenia ich do niewłaściwej kategorii przynoszącej poszukiwaną informację w różnych typach pytań

Pytania	Zniekształcenia merytoryczne odpowiedzi	
	liczba	% w stosunku do wszystkich odpowiedzi
Ogółem	272	3,0
Otwarte	15	1,0
Zamknięte	257	3,6
Z kafeterią/skalą	34	0,8
Rozstrzygnięcia	9	-
Dopełnienia	214	18,1

Zniekształcenia odpowiedzi, które powodują, iż koder klasyfikuje je do niewłaściwej kategorii kodowej przynoszącej poszukiwaną informację, a więc dokonuje nieprawidłowego rozstrzygnięcia co do stanu rzeczy jaki występuje w przypadku danego respondenta, występowały w naszych badaniach znacznie rzadziej niż omawiane poprzednio.

Jak widać (tab. 12) zniekształcenia tego rodzaju objęły 3,0% wszystkich danych na poziomie zapisu w kwestionariuszu. Najwięcej, bo 78,7% z nich miało miejsce w pytaniach dopełnienia. Polegały one na nieprecyzyjnej rejestracji danych odnoszących się głównie

do stażu pracy lub zarobków, co powodowało, iż kwalifikacje kodera na podstawie zapisu ankiera oraz nagrania różniły się między sobą. Natomiast należy sądzić, iż w pytaniach z zapisem kategorizującym są one przede wszystkim wynikiem pomyłek ankierskich.

W pytaniach otwartych wystąpiło 18 przypadków zubożenia treściowego odpowiedzi udzielonej przez respondenta poprzez pominięcie elementów jego odpowiedzi w zapisie. Stanowi to 1,5% wszystkich odpowiedzi w tych pytaniach i 0,2% wszystkich odpowiedzi.

W podsumowaniu można stwierdzić, iż 10,4% wszystkich poddanych analizie danych na poziomie zapisu kwestionariusza zostało w jakiś sposób zniekształconych poprzez nieprawidłowy zapis odpowiedzi respondenta. Po dodaniu do tego odpowiedzi sfabrykowanych przez ankierów procent ten wzrasta do 10,6. Wydaje się, iż jest to dość pokaźna ilość, zważywszy na to, iż w standardowych badaniach zniekształcone przez ankierów informacje weszłyby jako pełnoprawny materiał poddawany późniejszej analizie i interpretacji. Przedstawione wyniki wykazują również, że pytania otwarte w znacznie mniejszym stopniu są narażone na takie zniekształcenia (objęły one 4,5% analizowanych materiałów) niż pytania zamknięte (12,6% danych), co można tłumaczyć tym, iż stosowany w większości pytań zapis kategorizujący sprzyja powstawaniu tego typu zniekształceń.

Ostatnia kwestia, jaka wiąże się z omawianym tematem, to wpływ nieprawidłowego sondowania, w szczególności jego braku, na bogactwo treściowe odpowiedzi w pytaniach otwartych. W badaniach naszych założenia przyjęte w trakcie kodowania generalnie nie przypisywały podstawowego znaczenia sondowaniu odpowiedzi w celu rozszerzenia jej zakresu treściowego, bowiem chodziło nam, z różnych względów, o uzyskiwanie spontanicznych wypowiedzi respondenta po pierwszym bodźcu w postaci pytania. Wskaźnikiem bogactwa treściowego odpowiedzi w pytaniach otwartych, które kodowano w kilku kategoriach, może być ilość czynników jakie wymieniał respondent w uzasadnieniu jakiejś opinii. Kodowane były maksymalnie trzy czynniki. Odpowiedzi zawierające trzy czynniki wystąpiły w 1,3% analizowanych pytań, dwa czynniki w 18,6%, jeden w 51,1%, w pozostałych udzielone odpowiedzi były nieistotne. Niewątpliwie bogactwo treściowe odpowiedzi jest przede wszystkim funkcją możliwości intelektualnych, werbalizacyjnych respondenta, jednak fakt, iż 27,2% błędów w sondowaniu wystąpiło w pytaniach otwartych po

odpowiedziach istotnych pozwala stwierdzić, iż w pewnej trudnej do określenia ilości wypadków ankietarzy nie wykorzystali możliwości uzyskania bardziej wyczerpujących odpowiedzi poprzez zastosowanie prawidłowego sondowania.

Pozostaje jeszcze określić, w jakiej mierze wnioski z przeprowadzonego przez nas studium można przenosić na inne badania z wykorzystaniem techniki wywiadu kwestionariuszowego. Wydaje się, że specyficzne warunki, w jakich było prowadzone nasze badanie, nie wpływały w jakiś zasadniczy sposób na pracę ankietarów. Wprowadzenie jawnej kontroli mogło, co najwyżej, wpłynąć na poprawienie poziomu prowadzonych wywiadów. Natomiast nagrywanie magnetofonowe tudzież obecność osoby obserwującej wywiad mogły stanowić modyfikatory zachowania respondenta i w ten pośredni sposób oddziaływać na to co robił ankietar.

Niesłuszne byłoby na podstawie zastrzeżeń co do "naturalności" sytuacji wywiadu kwestionowanie możliwości uogólnienia wniosków z naszych badań odnoszących się do pracy ankietarów na inne standardowe badania kwestionariuszowe.

Warto zwrócić uwagę, iż nie istnieje żadna możliwość kontroli pracy ankietarów bez tworzenia sytuacji quasi-eksperymentalnej, bowiem nawet wywiady z ukrytym magnetofonem nagrywane bez wiedzy ankietera wprowadzają osobę "sztucznego" respondenta, w istocie współpracownika badacza. Ponadto niebezpieczne wydaje się przypuszczenie, iż w przyszłości stosowanie mechanicznych środków rejestracji będzie się stawać coraz bardziej powszechne i magnetofon może stać się "naturalnym" elementem sytuacji wywiadu kwestionariuszowego.

III. Wnioski końcowe

Wnioski, jakie należałoby wysnuć z przedstawionych badań, mogą z jednej strony wskazać istotne czynniki wpływające na popełnianie błędów oraz określić ich skutki, z drugiej zaś stanowić propozycje odnoszące się do budowy instrukcji ankieterskich oraz prowadzenia przygotowania do pracy terenowej.

1. Najtrudniejszym wycinkiem pracy ankietera okazuje się być stosowanie bodźców mających na celu uzyskiwanie prawidłowych informacji, a więc sondowanie i powtarzanie pytań. Wynika stąd, iż tym elementom pracy ankietera należy poświęcić najwięcej miejsca

w trakcie przygotowania ogólnego do pracy w terenie, jak też w instrukcji i szkoleniu do konkretnych badań.

2. Drugą z kolei sferę działania ankierów, w której popełniają oni najwięcej błędów, jest zapis odpowiedzi respondenta. Powoduje to konieczność doboru do grup badawczych ludzi o określonych predyspozycjach, których należy poddawać stałemu i intensywnemu treningowi podwyższającemu kwalifikacje w tym zakresie. Konieczne jest też prowadzenie permanentnej i efektywnej kontroli pracy ankierów w celu eliminowania najsłabiej pracujących i korygowania na bieżąco popełnianych błędów.

3. Ilość popełnianych błędów zwiększa się w tych wywiadach, które są prowadzone z osobami o niższym wykształceniu, wykazującymi kłopoty z rozumieniem pytań, udzielającymi więcej odpowiedzi nieistotnych. Jeśli w badaniu przewiduje się udział respondentów o niskim poziomie wykształcenia, należy przewidzieć możliwe trudności (w oparciu o pilotaż) i uwzględnić je zarówno w instrukcji, jak i w procesie przygotowania do pracy, m. in. poprzez zwiększenie ilości wywiadów próbnych z tymi kategoriami badanych.

4. Ponieważ wnioski z badań sugerują, iż występują zasadnicze różnice zarówno w ilości, jak i rodzaju błędów w zależności od typu pytania (m. in. szczególnie dużo nieprawidłowych zachowań ma miejsce w pytaniach otwartych) oraz że pewne kategorie błędów są specyficzne dla różnych typów pytań, należy prowadzić szczególnie precyzyjne badania pilotażowe dla ich wykrycia i położenia na nie nacisku w instrukcji oraz szkoleniu ankierskim.

5. Istotnym czynnikiem wpływającym na jakość pracy ankierów jest również trudność pytań dla respondentów, bliskość problemów poruszanych w pytaniu codziennemu doświadczeniu respondentów itd. Wynika stąd, iż prawidłowość budowy pytania rozpatrywana w wielu aspektach stanowi podstawę dobrej pracy prowadzących wywiad i użytkowania wartościowych materiałów.

6. Zróżnicowanie w ilości błędów popełnianych w pytaniach o fakty i opinie, na niekorzyść tych ostatnich, stanowi podstawę do stwierdzenia, iż pytania o opinię powinny stanowić szczególny przedmiot troski badaczy, zarówno jeśli chodzi o sformułowanie informacji poszukiwanej, jak też precyzyjne określenie wymagań w stosunku do ankiera i przekazanie ich w formie instrukcji i odpowiedniego przygotowania do pracy w terenie.

7. Ponieważ popełnianie przez ankieterów różnego rodzaju błędów pozostaje w ścisłym związku z przebiegiem procesu interwencji, należy w trakcie przygotowania do pracy uwzględnić kluczowe momenty tego procesu, przekazując ankieterom podstawową wiedzę na temat typów odpowiedzi, szczególnie nieistotnych, wraz ze szczegółową instrukcją na temat podstawowych sposobów postępowania w sytuacjach niekorzystnych z punktu widzenia jakości uzyskiwanego materiału.

8. Szczegółowe zalecenia odnoszące się do problemów, jakie powinny zostać uwzględnione przy układaniu instrukcji i programu przygotowania ankieterów do pracy, zawierają się we wnioskach płynących z przeprowadzonych przez nas badań. Wskazują one te specyficzne czynności, w których realizacji dochodzi do najczęstszych przypadków nieprawidłowego działania ankieterów, typy pytań, w których występuje najwięcej błędów, rodzaje odpowiedzi respondentów, które sprawiają prowadzącym wywiady największe trudności. Analiza kwestionariusza, wyników badań pilotażowych z punktu widzenia tych właśnie wskazówek może być pomocna w układaniu prawidłowej instrukcji ankieterskiej i planowaniu efektywnego szkolenia i treningu.

Wyniki badań uwiadcniają też, w jaki sposób błędy ankieterskie wpływają na wartość uzyskiwanego materiału, jak wiele zniekształceń jest wynikiem złego prowadzenia wywiadu.

Celowe byłoby poddawanie wniosków z naszych badań stałej weryfikacji w innych próbach empirycznych, w wywiadach prowadzonych w innych warunkach, z różnymi kategoriami respondentów.

Krzysztof Kistelski

INTERVIEWER'S MISTAKES IN QUESTIONNAIRE INTERVIEWS AND THEIR CONSEQUENCES

The article discusses results of studies carried out by the research team in the Department of Methods and Techniques of Social Studies, Institute of Sociology, Lodz University, on occurrence of interviewers' mistakes of different kinds and their impact on the value of obtained information. The studies revealed a big frequency in making mistakes by interviewers, who had completed standard training, as behaviour, improper from the viewpoint of directives with regard to the manner of conducting an interview, was recorded on the average in every fourth question asked by the interviewer.

The most difficult segments of the interviewers' work appear to be: application of stimuli aiming at obtaining reliable information (including probing and repeating questions), and in the sphere of recording the respondent's answers. The amount of mistakes grows in these interviews which are conducted with persons having a lower educational background and experiencing difficulties in understanding questions. Moreover, more mistakes are made by interviewers in open than in closed questions, and in questions about opinions as compared with questions about facts. It was also revealed that certain types of mistakes are characteristic for different categories of questions. Results of studies indicate also that interviewers' mistakes affect significantly the value of the obtained material. They reveal that many distortions are an effect of wrong way of conducting an interview.