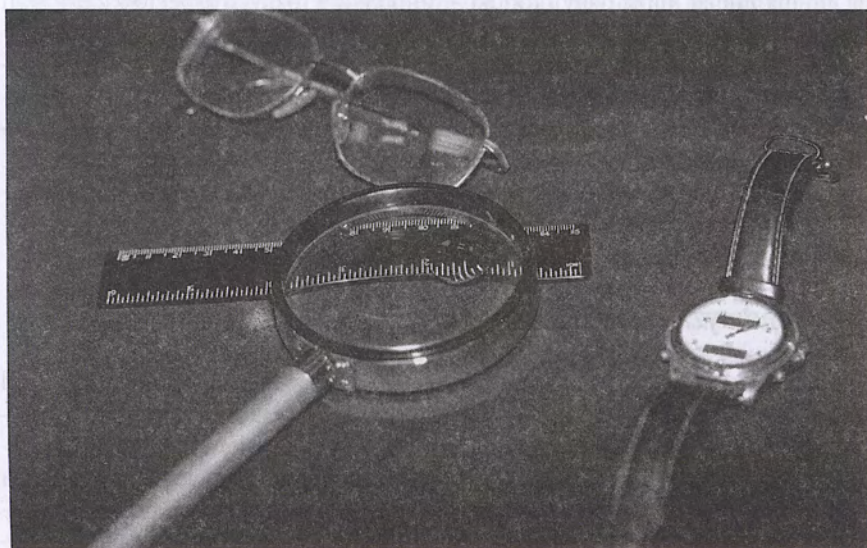


WYWIAD JAKO TECHNIKA STANDARYZOWANA



Podręcznik jest poświęcony przede wszystkim realizacji wywiadów kwestionariuszowych, dlatego na początek należy nieco miejsca poświęcić wyjaśnieniu, na czym polega istota tej techniki. Pozwoli to zrozumieć sens i znaleźć uzasadnienie zawartych dalej szczegółowych zaleceń dotyczących realizacji wywiadów.

5.1. Wywiad kwestionariuszowy jako pomiar

Wywiad kwestionariuszowy należy do grupy technik badawczych, które określane są jako techniki ilościowe. Do tej grupy należy również ankieta wysyłana pocztą (ankieta pocztowa), stosowana zwłaszcza w badaniach młodzieży szkolnej ankieta audytoryjna, którą osoby badane (respondenci) wypełniają samodzielnie w obecności ankietera, wywiad telefoniczny ze wspomaganiami komputerowym itp. Na podstawie badań z zastosowaniem tych technik formułujemy ściśle, oszacowane liczbowo wnioski. Przykładowo w badaniach przedwyborczych nie wystarcza nam stwier-



dzenie, że **większość** badanych osób zamierza głosować w wyborach prezydenckich na określonego kandydata. Chcemy dokładnie określić, ile, jaki ich odsetek ma taki zamiar. To, czy tę **większość** stanowi 53% osób, czy też 75%, może mieć istotne znaczenie dla trafności naszych przewidywań, który z kandydatów wygra wybory.

Ponieważ na podstawie badania kwestionariuszowego formułujemy ściśle, liczbowo oszacowane wnioski, traktujemy je jako pomiar. Pytanie o zamiar głosowania w wyborach służy więc do pomiaru preferencji wyborczych, pytanie o poziom wykształcenia – do pomiaru wykształcenia, a pytanie o to, czy osoba badana kupowała lub ma zamiar kupić dany produkt – do pomiaru różnych aspektów zachowań wobec tego produktu. Aby jednak wyniki poszczególnych pomiarów, tzn. odpowiedzi poszczególnych respondentów, można było dodawać do siebie w celu uzyskania obrazu opinii wszystkich badanych, konieczne jest spełnienie dwóch warunków. Musi być zastosowane ujednolicone, identyczne dla wszystkich badanych narzędzie badawcze, a wywiad musi być prowadzony w podobnych warunkach. Mówimy więc o standaryzacji (ujednoceniu) narzędzia badawczego i standaryzacji warunków wywiadu.

5.2. Standaryzacja narzędzia badawczego

Aby zilustrować sens standaryzacji narzędzia badawczego warto rozpocząć od przykładu. Wyobraźmy sobie, że chcemy dowiedzieć się, jaki zawód wykonują badane osoby i w kwestionariuszu zamieściliśmy, zamiast sformułowanego pytania, jedynie punkt „zawód respondenta”. W takiej sytuacji niektórzy ankieterzy zapytają: *Jaki jest Pana/Pani zawód?*, a inni – *Jaki zawód Pan/Pani obecnie wykonuje?*. Jest oczywiście, że w pierwszym przypadku przynajmniej część respondentów poda zawód wyuczony, nawet jeśli od dawna pracuje w innym zawodzie, podczas gdy w drugim uzyska się od wszystkich informację o zawodzie wykonywanym. Prowadzi to do sytuacji, w której dwie osoby znajdujące się w identycznej sytuacji zawodowej – np. inżynierowie mechanicy, będący właścicielami sklepu odzieżowego – udzielą różnych odpowiedzi w zależności od tego, jak ankieter sformułuje pytanie. W rezultacie zostaną oni zaliczeni do różnych kategorii zawodowych. Oczywiście trudno w tym przypadku mówić, że w badaniach dokonaliśmy pomiaru zawodu. Każdy z ankieterów zapytał bowiem o zawód respondenta, ale wyniki poszczególnych pomiarów są nieporównywalne i nie mogą być zsumowane. Jest to sytuacja pod pewnymi względami analogiczna do mierzenia tej samej odległości przez dwie osoby, z których jedna posługuje się linijką wyskalowaną w centymetrach, a druga – w calach. Jeśli nawet obydwa pomiary są dokładne, to jednak nie mogą być porównywane, przynajmniej w zakresie wyników liczbowych. Dlatego też, dla zapewnienia porównywalności wyników uzyskiwanych przez wszystkich ankieterów, w kwestionariuszu stosuje się ujednolicone, identyczne dla wszystkich respondentów pytania.

Standaryzacja narzędzia nie ogranicza się jednak do odczytania respondentem w identyczny sposób sformułowanych pytań. Podczas wywiadu niektóre użyte



w pytaniu terminy lub sformułowania mogą być dla respondentów niejasne lub też rodzić wątpliwości. Przykładowo, w pytaniu o ocenę własnej pozycji społecznej niektórzy respondenci mogą nie rozumieć tego terminu. Podobnie w pytaniu o liczbę dzieci respondenci mogą mieć wątpliwości, czy brać pod uwagę pasierbów i pasierbice, dzieci zmarłe w niemowlęctwie itp. To, jak ma zachować się ankieter w takich sytuacjach, czy i jakich wyjaśnień udzielać, precyzuje instrukcja do kwestionariusza. W przypadku braku instrukcji ankieterzy udzielaliby różnych wyjaśnień, zgodnych z własnymi intuicjami. W rezultacie identycznie sformułowane pytania byłyby odmiennie rozumiane przez poszczególnych respondentów, co spowodowałoby nieporównywalność uzyskiwanych odpowiedzi, a więc sytuację analogiczną do tej, jaka występuje w przypadku różnego sformułowania pytań. Instrukcja do kwestionariusza, która doprecyzowuje sposób zadawania pytań, standaryzuje zatem zachowania ankieterów podczas wywiadu.

Należy mieć świadomość, że ujednolicony sposób zachowań jest określony nie tylko w instrukcji do konkretnego kwestionariusza, ale również poprzez ogólne zasady pracy ankietera, które zawarte są w podręcznikach takich jak ten. Do sprawy relacji między ogólnymi zasadami pracy a zaleceniami instrukcji do kwestionariusza powrócimy w następnym rozdziale.

W skład narzędzia badawczego często wchodzi również tzw. materiały pomocnicze. Są to zazwyczaj karty, na których wydrukowane są możliwe odpowiedzi na poszczególne pytania (tzw. karty respondenta), a w badaniach marketingowych również zdjęcia produktów, winiety gazet i czasopism itp. Materiały te wręcza się respondentom podczas wywiadu dla ułatwienia udzielenia odpowiedzi. Wyniki analiz wskazują, że w zależności od tego, czy w badaniach stosuje się tego rodzaju materiały, czy też nie, na identycznie sformułowane pytania uzyskuje się różne rozkłady odpowiedzi. Dotyczy to nawet tak wydawałoby się oczywistych informacji, jak wykształcenie respondentów. Dlatego też przewidziany w badaniach sposób wykorzystania materiałów pomocniczych stanowi również element standaryzacji narzędzia badawczego.

5.3. Standaryzacja warunków wywiadu

Posługiwanie się zestandaryzowanym narzędziem badawczym, obejmującym kwestionariusz, instrukcję i materiały pomocnicze, nie przesądza jeszcze o tym, że uzyskane w poszczególnych wywiadach informacje będą porównywalne, a więc będzie je można dodawać do siebie, a uzyskany wynik badania traktować jako pomiar. Aby było to uprawnione, niezbędna jest również standaryzacja warunków, w jakich przebiega badanie. Chodzi z jednej strony o sposób zastosowania narzędzia badawczego, z drugiej zaś - o stworzenie sytuacji wywiadu przewidzianej przez badacza.

Sposób zastosowania narzędzia w wywiadzie kwestionariuszowym wynika z definicji tej techniki badawczej. Wywiad jest techniką standaryzowaną, opartą

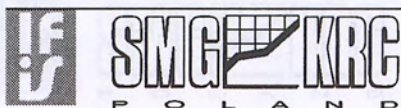


na komunikacji bezpośredniej. Oznacza to, że pytania zawarte w kwestionariuszu zadawane są przez ankietera podczas osobistego, bezpośredniego kontaktu z respondentem. Ten element definicji jest bardzo ważny, ponieważ pozwala odróżnić wywiad kwestionariuszowy od innych technik standaryzowanych. Chodzi z jednej strony o różnego rodzaju ankiety, np. pocztową, audytoryjną, roznoszoną przez ankietera itp., których wspólną cechą jest to, że respondent samodzielnie zapoznaje się z pytaniami i wpisuje odpowiedzi, z drugiej zaś - o wywiad telefoniczny, w którym rozmowa z ankieterem odbywa się przez telefon.

Nie chodzi jednak oczywiście o rozróżnienia definicyjne. Każda z tych technik stwarza właściwą sobie, specyficzną sytuację badawczą, która rzutuje na udzielane odpowiedzi. Z wielu badań, w których porównywano odpowiedzi respondentów na identycznie sformułowane pytania, wiadomo, że w technikach ankietowych uzyskuje się, w porównaniu z wywiadem kwestionariuszowym, odpowiedzi bardziej wyważone, stonowane, mniej spontaniczne i silniej zakotwiczone w środowisku respondenta. Jest to związane z faktem, że ma on więcej czasu na ich przemyślenie, a ponadto często są one konsultowane w gronie rodziny lub nawet sąsiadów. Z kolei wywiad telefoniczny narzuca szybsze tempo rozmowy niż wywiad kwestionariuszowy, co powoduje, że odpowiedzi są bardziej schematyczne i zgodne z ogólnie przyjętymi normami społecznymi. Każda z tych technik daje osobom badanym (respondentom) również większe poczucie anonimowości niż wywiad kwestionariuszowy. Powoduje to, że uzyskiwane za ich pomocą odpowiedzi mogą być wprawdzie bardziej szczerze, ale respondenci mniej przykładają się do tego, aby były one pełne i wyczerpujące. Dlatego też, poza wyjątkowymi przypadkami, nie jest uprawnione łączenie danych uzyskiwanych przy pomocy każdej z tych technik. W przypadku wywiadu kwestionariuszowego niedopuszczalne jest zatem pozostawianie respondentowi kwestionariusza do samodzielnego wypełnienia ani też przeprowadzenie wywiadu przez telefon. Brak standaryzacji warunków badania powoduje nieporównywalność informacji uzyskiwanych od poszczególnych respondentów. Są one w każdym z wymienionych przypadków narażone na odmienne zniekształcenia.

Drugim aspektem standaryzacji warunków wywiadu jest stworzenie podobnej sytuacji podczas jego realizacji w terenie. Sytuacja ta określona jest przez ogólne zasady prowadzenia wywiadu lub też w instrukcji do kwestionariusza. Sprawy te będą bardziej szczegółowo omawiane w dalszej części niniejszego podręcznika. Tutaj chcielibyśmy jedynie zasygnalizować dwa podstawowe elementy tej sytuacji. Chodzi o miejsce realizacji wywiadu i obecność innych poza respondentem osób podczas jego prowadzenia.

Jeśli instrukcja do kwestionariusza nie przewiduje inaczej, to wywiad powinien być przeprowadzany w mieszkaniu respondenta. Mieszkanie jest miejscem, w którym czuje się on swobodnie, „u siebie”, i które zazwyczaj zapewnia warunki do skoncentrowania się na udzielaniu odpowiedzi. Ponadto pobudza określone afiliacje, zakładane z punktu widzenia problematyki wywiadu. Prowadzenie wywiadu w innym miejscu, np. w kawiarni, w parku itp., może dekoncentrować respondenta



i dając silniejsze poczucie anonimowości powodować wspomniane już mniejsze jego zaangażowanie. Z kolei w miejscu pracy respondent często będzie występował w roli zawodowej, co uwarunkuje jego perspektywę przynajmniej w odniesieniu do niektórych problemów. Ponieważ każdy z tych czynników może wpływać na udzielane odpowiedzi, wszystkie wywiady muszą być prowadzone w założonym w danym badaniu miejscu.

Obecność osób trzecich, nawet jeśli nie wtrącają się one do wywiadu, może również wpływać na udzielane odpowiedzi. Ewidentnym, wielokrotnie obserwowanym przykładem może być pytanie o palenie papierosów, do czego niektórzy respondenci nie przyznają się w obecności domowników, lecz deklarują się jako palacze, kiedy tylko pozostają sam na sam z ankieterem. Dlatego też zazwyczaj zakłada się prowadzenie wywiadu bez obecności osób trzecich. Niekiedy jednak, gdy pytania dotyczą spraw faktualnych i respondent może nie posiadać dostatecznej wiedzy, aby na nie odpowiedzieć (np. dokładna nazwa zawodu współmałżonka lub też niektóre sprawy dotyczące gospodarstwa domowego), instrukcja zaleca wywiad z udziałem innych osób, najczęściej współmałżonka. Sprzyja to wówczas uzyskiwaniu kompletnych i wiarygodnych danych.

Podsumowując, należy jeszcze raz podkreślić, że warunkiem łączenia odpowiedzi uzyskanych w poszczególnych wywiadach jest standaryzacja zastosowanego narzędzia i warunków, w jakich są one prowadzone. Tylko w takim przypadku wynik badania może być uznany za pomiar, a jego wyrażenie w postaci liczbowej uprawnione.

6.1. Podstawowe narzędzie badawcze

- kwestionariusz wywiada,
- narzędzie do ewentualnych...