



OPRACOWANIE WYWIADU I ROZLICZENIE Z WYKONANEJ PRACY



15.1. Zakończenie wywiadu

Po zadaniu ostatniego pytania należy respondentowi podziękować za udzielone odpowiedzi, a następnie **sprawdzić kompletność wypełnienia kwestionariusza**. Czynność ta jest niezbędna, ponieważ zawsze może się zdarzyć, że ankieter omyłkowo pominie jedno lub więcej pytań, które powinien zadać respondentowi. Trzeba to zrobić dokładnie, pytanie po pytaniu, zwracając uwagę na poprawność zastosowanych reguł przejść, a także to, czy odpowiedzi na pytania otwarte nie są zbyt ogólnikowe. W tym momencie ankieter ma jeszcze okazję wrócić do tych pytań i zadać je badanemu. Po wyjściu od respondenta będzie dużo trudniej ponownie zaranżować kontakt w celu zadania pominiętych pytań. Co więcej, jego odpowiedzi z pewnością różniłyby się od tych uzyskanych podczas pierwszej wizyty.

Ponieważ respondentowi może wydawać się dziwne to, że ankieter przegląda cały kwestionariusz od początku (co trwa kilka minut), należy mu wyjaśnić, iż chodzi o sprawdzenie jego kompletności. Można posłużyć się następującą formułą:



Przykład 15.1

Ponieważ nasza rozmowa była dość długa i zawierała wiele szczegółowych pytań, pozwoli Pan(i), że jeszcze raz przejrzę kwestionariusz i sprawdzę, czy nie pominąłem jakiegos pytania. Pana(i) wypowiedzi były bardzo interesujące i nie chciałbym, aby coś z naszej rozmowy nie zostało zanotowane.

W ten sposób również „dowartoścujemy” respondenta, który nabiera przekonania, że dobrze wywiązał się ze swojej roli.

Następnie należy respondenta poinformować o możliwości ponownego z nim kontaktu w celach kontrolnych, sprawdzić poprawność danych personalnych (nazwisko, imię, adres) i zanotować numeru telefonu. W tym przypadku można się z kolei posłużyć następującym tekstem:

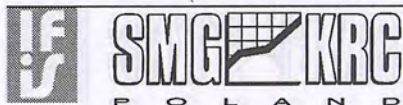
Przykład 15.2

Proszę Pana(ią), moja praca – tak jak każda inna – jest sprawdzana i kontrolowana. Chodzi o to, aby rezultaty badania były prawdziwe i trafnie odzwierciedlały opinie badanych osób. Dlatego też chciałbym Pana(ią) prosić o podanie swojego imienia, nazwiska i numeru telefonu, aby można było skontaktować się z Panem(ią) telefonicznie lub osobiście i sprawdzić, czy swoje zadanie wykonałem zgodnie z wymogami badań. Czy zgadza się Pan(i), abym zapisał Pana(i) imię, nazwisko, adres i numer telefonu na osobnym formularzu?

Jeśli respondent wyraża zgodę, jego dane zapisujemy w formularzu doboru (lub sprawdzamy ich zgodność z wydrukowanymi w formularzu). Sprawdzenie (zapisanie) danych respondenta ma szczególne znaczenie w przypadku badań kilkufazowych lub panelowych, w których z góry zakłada się przynajmniej dwukrotny kontakt z tym samym respondentem. W przypadku tych pierwszych (badania kilkufazowe) należy dodatkowo umówić się z respondentem na następną wizytę, której termin i godzinę notujemy w formularzu lub kwestionariuszu. Termin następnej wizyty notujemy również na osobnej kartce, którą pozostawiamy respondentowi, wręczając mu produkt do testowania, dzienniczek czy ankietę.

Z kolei, w przypadku badań panelowych aktualne i rzetelne dane personalne respondenta są jedyną szansą na powtórne dotarcie do niego w drugiej czy kolejnej fali panelu. Co więcej, w tego typu badaniach musimy uzyskać pisemną zgodę respondenta na przechowywanie (tzw. przetwarzanie) tych informacji, do czego zobowiązuje ustawa o ochronie danych.

Ostatnią czynnością bezpośrednio związaną z realizacją wywiadu jest zapisanie godziny jego zakończenia lub długości jego trwania.



Przed wyjściem z mieszkania respondenta wskazana jest również krótka, luźna rozmowa z respondentem, np. wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości respondenta, na temat pracy ankietera czy też sposobu wykorzystania wyników badań. Respondenta, który zadał sobie trud współpracy z ankieterem, należy bowiem pozostawić w przekonaniu, że dobrze wypełnił swoje zadanie i jesteśmy mu za to wdzięczni. Nawet wtedy, gdy ankieter kończy współpracę z danym respondentem (ich kontakt jest jednorazowy), powinien pamiętać o tym, że w oparciu o jego zachowania respondent i jego otoczenie wyrabiają sobie opinię o instytucji i badaniach społecznych w ogóle, co może ułatwić albo utrudnić pracę ankieterom, którzy do tych osób dotrą w przyszłości.

Uczestnicząc w realizacji badań musimy pamiętać, że ich przedmiotem jest człowiek i w kontaktach z nim obowiązują pewne zasady etyczne, przede wszystkim zasada uczciwości. Dobrze zrealizowany wywiad to taki, który badaczowi dostarcza poszukiwanych informacji, dla respondenta jest doświadczeniem ciekawym i przyjemnym, zaś ankieterowi daje poczucie satysfakcji z rzetelnie wykonanej pracy.

Bezpośrednio po wyjściu od respondenta należy wypełnić część formularza doboru, dotyczącą opisu budynku i usytuowania mieszkania respondenta, o ile zebranie tych informacji zostało przewidziane przez procedurę badania.

15.2. Opracowanie wywiadu

Przeprowadzenie wywiadu nie oznacza zakończenia pracy z kwestionariuszem. Zrealizowany wywiad należy opracować, tzn. jeszcze raz **uwzględnić przejrzenie kwestionariusz** - najlepiej tego samego dnia - i przede wszystkim poprawić nieczytelny zapis odpowiedzi respondenta. Nieczytelne fragmenty należy wykreślić (nie należy stosować korektora) wpisując obok tę samą treść w sposób czytelny. Pamiętać jednak musimy, iż poprawienie nieczytelnego zapisu dotyczy zasadniczo wyłącznie pytań otwartych.

Kolejną sprawą jest **usunięcie wszystkich przypadków niejasności** czy niejednoznaczności zapisu w kwestionariuszu (chodzi o te sytuacje, w których zastosowano uproszczony zapis ze względu na ograniczoną ilość czasu podczas wywiadu). Dotyczy to zarówno pytań otwartych, jak i zamkniętych. W pierwszym przypadku (pytania otwarte) chodzi przede wszystkim o ewentualne uzupełnienie zapisu odpowiedzi dokonanej podczas wywiadu. Uzupełnienia winny wyłącznie wyjaśniać, czynić zrozumiałym zapis. Bezwzględnie niedozwolone jest jego „wzbogacanie”, tzn. dopisywanie tego, czego respondent nie powiedział. W przypadku pytań zamkniętych niejednoznaczność zapisu polegać może na tym, iż zakreślono „zbyt dużym kółkiem” jednocześnie kilka symboli odpowiedzi i nie wiadomo, który z nich odpowiada tej, którą udzielił respondent.

Niekiedy także, podczas prowadzenia wywiadu ankieterzy stosują skróty do oznaczenia pewnych sytuacji. Na przykład literami ND lub symbolem 9 (99, 999) oznaczają pytanie, które w przypadku danego respondenta należało pominąć, skrótem TP lub NW lub symbolem 7 (97, 997) sytuację, w której respondent nie mógł



zdecydować się na wybór jednej z odpowiedzi. Pamiętać jednak należy, że nie ma jednolitych, ogólnie przyjętych reguł stosowania symboli na oznaczenie różnych sytuacji w wywiadzie. Dlatego też wszystkie **stosowane skróty lub symbole należy rozwijać**. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy podczas szkolenia do danego badania lub w instrukcji dla ankietera zostały wprowadzone pewne – jednolite – skróty lub symbole jako obowiązujące w danym badaniu. W tej sytuacji nie muszą być one rozwijane.

Następnie **wypełniamy część informacyjną kwestionariusza** (tzw. Aneks lub Ankiętę do ankietera). Są to pytania skierowane do ankietera, które dotyczą przebiegu wywiadu (data, czas trwania wywiadu, symbol identyfikacyjny ankietera, fakt obecności osób trzecich itp.) Tego rodzaju pytania są z reguły zamieszczane na końcu kwestionariusza. Tam też znajduje się miejsce na ewentualne uwagi ankietera dotyczące przebiegu wywiadu.

Rubrykę taką należy wypełnić bezzwłocznie po wyjściu od respondenta, gdyż ogólne wrażenie, jakie odniósł ankieter podczas wizyty, dość szybko mija i pewne istotne elementy atmosfery wywiadu tracą na ostrości, ulegają zapomnieniu (tym bardziej, że nakładają się na nie wrażenia z następnych wywiadów). Opracowując wywiad ankieter ma „na świeżo” w głowie jego przebieg, poszczególne sytuacje i reakcje respondenta. Niektóre z tych reakcji mają charakter nietypowy i powinny zostać odnotowane w kwestionariuszu, gdyż bez ich znajomości podczas późniejszej analizy zebranych danych odpowiedzi respondenta mogą być niewłaściwie zinterpretowane lub uznane za błąd ankietera (np. pominięcie jednego czy kilku pytań). Podczas wywiadu nie zawsze jest możliwość notowania tych nietypowych reakcji lub sytuacji, zwłaszcza gdy respondent cały czas śledzi, co ankieter zapisuje w kwestionariuszu. Opracowując wywiad ankieter ma możliwość swój zapis uzupełnić odnotowując te wszystkie sytuacje, które wydają się istotne w zrozumieniu odpowiedzi respondenta (informację o tym należy oczywiście zamieścić przy danym pytaniu lub bloku).

Przykład 15.3

W kwestionariuszu znajdował się blok pytań dotyczących idealnej liczby dzieci, planowania rodziny i warunków przerywania ciąży. Pytanie dotyczące warunków dopuszczalności aborcji brzmiało: „Czy kobieta powinna mieć możliwość przerywania ciąży, jeśli ...”, po czym następowały trzy podpunkty: „ciąża zagraża zdrowiu kobiety”, „ciąża jest wynikiem gwałtu”, „nie chce mieć już więcej dzieci”.

Sytuacja A

Ankieter prowadził wywiad z młodą – samotną – kobietą w zaawansowanej ciąży, która przy pytaniu o idealną liczbę dzieci, rozplakała się i stwierdziła, iż w ogóle nie chce mieć dzieci, a jej ciąża jest wynikiem jednorazowego kontaktu podczas wakacji, z bliżej nie znanym mężczyzną. W tej sytuacji ankieter nie zadał jej kolejnych pytań dotyczących planowania rodziny i warunków dopuszczalności aborcji. Opra-



cowując wywiad ankietę opisał powyższą sytuację, wyjaśniając przyczyny, dla których pominął pozostałe pytania bloku.

Sytuacja B

Respondent, po odczytaniu przez ankietera pierwszej części pytania dotyczącego przerywania ciąży (do słów „przerwania ciąży”), spontanicznie, w sposób zdecydowany odpowiedział: *Nie, nigdy nie powinno się usuwać ciąży*. Ankieter wyjaśnił, że nie odczytał jeszcze pytania do końca, lecz respondent upierał się przy swoim. Pomimo tego, ankieter odczytał podpunkt pierwszy w formie: *A jeśli ciąża zagraża zdrowiu kobiety?* Respondent zachnął się i także odpowiedział „nie”, aczkolwiek z tonu jego głosu wynikało, że nie jest już taki pewien słuszności tej opinii. Ze względu na znaczne poirytowanie respondenta ankieter zdecydował się przejść do kolejnego pytania. Opracowując wywiad, w kwestionariuszu ankieter zapisał: „Respondent udzielił kategoriycznej odpowiedzi negatywnej po odczytaniu pierwszej części pytania. Nie pozwolił na odczytanie pytania w całości. Po odczytaniu punktu (1) z zachowania respondenta wnioskuję, że gdyby usłyszał całe pytanie, być może odpowiedź nie byłaby negatywna”.

Po opisanu wszystkich ewentualnych nietypowych sytuacji ankietę powinien przenieść kilkucyfrowy **symbol z formularza doboru** (liście adresowej) **w odpowiednią rubrykę na pierwszej stronie kwestionariusza**. Należy sprawdzić, czy symbol ten został zapisany bezbłędnie (praktyka wykazuje, że bardzo łatwo się pomylić). Pamiętać bowiem należy, iż jest to numer ewidencyjny respondenta, który umożliwia późniejszą jego poprawną identyfikację. Ten sam numer winien być również przeniesiony na dzienniczek, kwestionariusz rekrutacyjny lub ankietę wypełnioną przez respondenta, o ile były one stosowane w badaniu.

Jeśli kwestionariusz zawiera miejsce na wpisanie danych personalnych i na podpis ankietera, to rubryki te należy wypełnić po całkowitym sprawdzeniu i opracowaniu kwestionariusza.

Następnie należy sprawdzić kompletność i poprawność wypełnienia części informacyjnej formularza doboru (chodzi o część zawierającą datę, godzinę i rezultat poszczególnych wizyt ankietera u respondenta). Data wywiadu wpisana w tym miejscu musi ściśle odpowiadać dacie realizacji wywiadu i być zgodna z datą w kwestionariuszu. Jeśli nie udało się nam zrealizować wywiadu z respondentem wskazanym w formularzu, należy sprawdzić kompletność i czytelność zapisu danych personalnych respondenta rezerwowego. Następnie należy czytelnie wpisać w odpowiednie rubryki swoje nazwisko, swój symbol identyfikacyjny w sieci ankietarskiej oraz podpisać formularz. Wypełniony formularz doboru wkładamy do kwestionariusza wywiadu.

Staranne wypełnienie formularza jest istotne przynajmniej z dwóch względów. Po pierwsze, zawiera on informacje niezbędne do określonego typu analiz metodologicznych mających np. na celu ocenę zebranego materiału (m.in. odsetek realizacji wywiadów z respondentami z próby zasadniczej). Tego rodzaju informacji zresztą oczekuje często klient instytutu w raporcie z badań. Z kolei analiza dnia oraz



godziny realizacji wywiadu służyć może zbadaniu efektywności pracy ankieterskiej i w konsekwencji jej optymalizacji.

Po drugie, zapis ankietera w formularzu doboru jest podstawą kontroli pracy ankietera, ponieważ jest to jedyne źródło informacji o respondencie. Przykładowo, w przypadku kontroli osobistej mylna lub niepełna informacja o adresie respondenta może się stać przyczyną zakwestionowania pracy ankietera i wywiadu. Z pewnością natomiast zostanie ona zakwestionowana w przypadku błędnego numeru telefonu, jeśli prowadzimy kontrolę telefoniczną. Oznacza to, że staranne wypełnienie formularza nie jest wcale mniej ważne niż poprawne zrealizowanie wywiadu i co więcej, błędy lub braki w nim mogą zniweczyć efekt naszej pracy.

15.3. Zakończenie pracy przy danym badaniu i rozliczenie z jego wykonania

Po przeprowadzeniu przewidzianej liczby wywiadów należy zwrócić koordynatorowi, wraz z wypełnionymi ankietami, wszystkie niewykorzystane kwestionariusze oraz inne materiały (instrukcja, karty respondenta, fotografie itp.). Pamiętać bowiem należy, iż wszystkie materiały wykorzystywane w badaniu stanowią własność instytutu, który je realizuje, i ankieterzy zobowiązani są do nieudostępniania ich innym osobom (nawet nieświadomie, wkładając je np. do pojemnika z makulaturą). Ich rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób byłoby bowiem sprzeczne z zapewnieniem o tajemnicy i poufności oraz niezgodne z etyką zawodową ankietera.

Dodatkowo, nie zwrócone materiały z jednego badania mogą być przyczyną poważnych błędów przy realizacji innego. Zdarzyć się tak może w przypadku, gdy realizujemy drugą falę tego samego badania, a w międzyczasie w kwestionariuszu zostały dokonane zmiany. Podobnie, niewielkie zmiany mogą nastąpić w kartach respondenta, mogą zostać usunięte bądź dołożone nowe zdjęcia czy winiety prasowe. W takiej sytuacji nie można wykluczyć możliwości pomyłki i zdarzyć się może, że wywiad zrealizujemy na „starym” kwestionariuszu lub wykorzystamy nieaktualne materiały.

Przekazując koordynatorowi materiały z badania (wypełnione kwestionariusze i niewykorzystane formularze) trzeba zarezerwować sobie trochę czasu. Koordynator musi bowiem w obecności ankietera sprawdzić poprawność realizacji poszczególnych wywiadów (i w przypadku jakichkolwiek wątpliwości wyjaśnić je), przeliczyć oddane kwestionariusze, sprawdzić kompletność formularzy doboru itd.

Rozliczenie z pracy przy badaniu powinno także stanowić okazję do omówienia doświadczeń z pracy w terenie i wyjaśnienia ewentualnych problemów, które pojawiły się podczas realizacji wywiadów. Stanowi to jeden z elementów szkoleniowej pracy koordynatora, a ankieterowi pozwoli uniknąć wielu błędów w realizacji następnego badania.