

# Paweł B. Sztabiński

---

## Metody kontroli pracy ankietarów w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego

---

Przegląd Socjologiczny Sociological Review 30, 197-225

---

1978

Artykuł został zdigitalizowany i opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

PAWEŁ B. SZTABIŃSKI  
*Instytut Filozofii i Socjologii PAN*

## METODY KONTROLI PRACY ANKIETERÓW W BADANIACH Z ZASTOSOWANIEM WYWIADU KWESTIONARIUSZOWEGO \*

Treść: Uwagi wstępne. — Nieterenowe metody kontroli pracy ankietów. — Terenowe metody kontroli pracy ankietów. — Porównanie terenowych metod kontroli pracy ankietów. — Uwagi końcowe.

### UWAGI WSTĘPNE

Problemem pierwszoplanowym wszelkich dociekań naukowych jest wiarygodność wyników przeprowadzonych badań. Jak wiadomo, do rezultatów badań socjologicznych wysuwa się w tym zakresie szczególnie dużo zastrzeżeń. Dotyczy to zwłaszcza wiarygodności wykorzystywanych w tych badaniach materiałów.

W badaniach socjologicznych wykorzystuje się zarówno tak zwane materiały istniejące (np. teczki osobowe studentów, karty indywidualne pracowników), jak i materiały wywołane przez badacza dla potrzeb danych badań (np. materiały z obserwacji, z wywiadów swobodnych i kwestionariuszowych, materiały zdobyte drogą ankiety czy konkursu na pamiętniki). Na wiarygodność wykorzystywanych materiałów istniejących socjolog nie ma żadnego wpływu. Znajduje się on w podobnej sytuacji jak historyk, któremu pozostaje jedynie ocena ich wiarygodności *ex post*. Natomiast socjolog wywołując materiały dąży do tego, aby odpowiednio aranżując sytuacje badawcze uzyskać materiały możliwie najbardziej wiarygodne. Oczywiście nie zwalnia go to jednak od obowiązku oceny wiarygodności tak zebranego materiału.

Na wiarygodność materiałów zebranych drogą wywiadu kwestiona-

---

\* Pragnę podziękować Prof. drowi J. Lutyńskiemu za wiele cennych uwag i sugestii, które pomogły mi w przygotowaniu niniejszego artykułu.

riuszowego, który jest przedmiotem zainteresowania tej pracy, będą miały wpływ następujące czynniki:

— konstrukcja kwestionariusza i aranżacja sytuacji wywiadu (kwestionariusz musi być tak skonstruowany, a sytuacja wywiadu zaaranżowana w ten sposób, aby umożliwiały dotarcie do rzeczywistych zachowań i autentycznych poglądów respondenta);

— praca ankierów (ankierzy muszą pracować rzetelnie, podporządkowując się normom pracy ankiera);

— nastawienie respondentów wpływające na ich odpowiedzi.

Wobec tego, że najlepiej nawet skonstruowany kwestionariusz staje się realnym narzędziem badawczym dopiero w trakcie jego zastosowania w konkretnej sytuacji wywiadu, zasadnicze znaczenie dla wiarygodności materiałów z wywiadów kwestionariuszowych ma praca ankierów. W związku z tym badacz powinien mieć możliwie najbardziej dokładne informacje o przebiegu ich pracy. Informacje te można uzyskać w rozmowach z ankierami i na drodze różnego typu kontroli pracy ankierów. Rozmowy z ankierami dostarczą głównie, jak się wydaje, wiedzy o ich trudnościach w pracy terenowej. Nie ujawnią błędów, które ankierzy popełniają w trakcie przeprowadzania wywiadów. Wydaje się zatem, że najlepszą, a właściwie jedyną drogą zdobywania informacji o pracy terenowej ankierów jest jej kontrola.

W związku z powyższymi uwagami zagadnienie kontroli pracy ankierów wydaje się problemem o niebagatelny znaczeniu w ogólnych rozważaniach nad wywiadem kwestionariuszowym. Jest to jednak problem w znacznej mierze zaniedbany. Poszczególni autorzy prac poświęconych metodyce wywiadu kwestionariuszowego i to zarówno w Polsce, jak i za granicą bądź to ograniczają się do pogłębionego opisu jednej zastosowanej przez nich metody kontroli, bądź też wymieniają na marginesie rozważań na inny temat kilka metod kontroli, poświęcając każdej z nich co najwyżej kilka zdań. W praktyce badawczej, zwłaszcza na gruncie zachodnim, kontrola pracy ankierów jest szeroko stosowana, ale wydaje się, że metody jej przeprowadzania są raczej niechętnie ujawniane przez organizatorów badań, co jest jedną z przyczyn niedostatecznego opracowania tej problematyki w literaturze.

W Polsce kontrola pracy ankierów, szczególnie terenowa, przeprowadzana jest sporadycznie, a różnicowanie stosowanych metod kontroli jest niewielkie. Stosuje się najczęściej metody powtórnego wywiadu i ankiety pocztowej do respondentów — uczestników badań kwestionariuszowych.

W związku z tym w pracy niniejszej oparto się nie tylko na publikacjach, lecz wykorzystano także informacje przekazane autorowi przez socjologów interesujących się problematyką kontroli pracy ankierów,

zwłaszcza posiadających w tym zakresie doświadczenia terenowe. W celu zdobycia dokładniejszych danych o niektórych metodach kontroli, szczególnie takich, jak ukryte nagrywanie magnetofonowe, podstawiony respondent, wywiad podsłuchiwany, autor zastosował je praktycznie<sup>1</sup>. Oczywiście dla potrzeb niniejszej pracy wystarczyło ich zastosowanie w stosunku do niewielkiej grupy ankieterów: nagrano kilka wywiadów bez wiedzy ankieterów, autor podsłuchiwał kilka wywiadów, a także w kilku przypadkach zaaranżował sytuację wywiadu z podstawionym respondentem.

W literaturze traktującej o metodach kontroli pracy ankieterów pojęcie to nie jest wyraźnie oddzielone od pojęcia weryfikacji. Przyjmujemy, że o weryfikacji mówić będziemy w przypadku jakichkolwiek analiz zmierzających do ustalenia zgodności rezultatów badań ze stanem faktycznym. O kontroli pracy ankieterów natomiast będziemy mówić w sytuacji, gdy chcemy ustalić, czy i jakie błędy popełniali ankieterzy w trakcie swojej pracy w terenie. Przez błąd rozumiemy tutaj postępowanie niezgodne z normami pracy ankietera (to jest ogólnymi zasadami pracy ankietera i szczegółowymi zaleceniami instrukcji). Nie każdy błąd popełniony przez ankietera prowadzi więc do otrzymania rezultatów niezgodnych ze stanem faktycznym. Na przykład, zmiana kolejności zadawanych pytań nie musi prowadzić do otrzymania fałszywych rezultatów.

Kontrola pracy ankietera służy, jak się wydaje, następującym analitycznie wyróżnionym celom:

- pozwala ocenić pracę ankietera, ustalić, czy działa on zgodnie z normami, to znaczy spełnia cel prakseologiczny;
- pozwala ocenić wiarygodność materiałów z punktu widzenia pracy ankietera, to znaczy spełnia cel metodologiczny.

Tak więc kontrola pracy ankieterów realizując cel prakseologiczny pozwala dokonywać selekcji ankieterów, co ma szczególne znaczenie w przypadku dłuższej współpracy ankieterów z instytucją prowadzącą badania, a jednocześnie pozwala organizatorom danych badań ocenić efektywność przeprowadzonego szkolenia<sup>2</sup>.

Cel metodologiczny kontroli tylko pozornie zbliża kontrolę pracy

<sup>1</sup> Praktyczne zastosowanie wyżej podanych metod było możliwe dzięki życzliwej postawie A. Boruckiego, który umożliwił autorowi niniejszej pracy przeprowadzenie kontroli pracy ankieterów przy okazji własnych badań.

<sup>2</sup> Selekcję ankieterów, gdzie jednym z kryteriów dopuszczenia do następnego etapu badań była ilość popełnionych pomyłek (błędów) w trakcie pierwszego etapu pracy terenowej, przeprowadzono w Międzynarodowych Badaniach Porównywalnych nad Wykorzystaniem Opieki Zdrowotnej. M. Latośńska, *Analiza pomyłek popełnionych przez ankieterki a wiarygodność zebranych przez nie informacji i selekcja ankieterek* (maszynopis).

ankieterów do weryfikacji. Pozytywna ocena wiarygodności materiałów z punktu widzenia pracy ankieterów nie przesądza o tym, czy rezultaty badań zgodne są ze stanem faktycznym. W związku z tym kontrola pracy ankieterów nie może zastąpić analiz weryfikacyjnych. Należy tutaj wyjaśnić, że o kontroli pracy ankieterów będziemy mówić tylko wtedy, gdy ustalamy błędy popełnione przez danego ankietera w danym wywiadzie, a nie gdy stwierdzamy, jakie błędy popełnił dany ankieter lub cały zespół ankieterski w całym okresie pracy terenowej.

Dla potrzeb tej pracy konieczny wydaje się również podział metod kontroli pracy ankieterów na terenowe i nieterenowe, ponieważ każda z tych grup metod wymaga zastosowania różnych środków i czynności badawczych. Terenowe metody kontroli pracy ankieterów wymagają pośredniego lub bezpośredniego uczestnictwa kontrolera w sytuacji badawczej bądź jakiegokolwiek formy ponownego kontaktu kontrolera z respondentem. Natomiast nieterenowe metody kontroli pracy ankieterów oparte są głównie na analizie wypełnionego kwestionariusza.

Celem niniejszej pracy jest omówienie i analiza różnych metod kontroli pracy ankieterów. Dokonano tego z myślą o ułatwieniu wyboru metody, która w danych warunkach organizacyjno-finansowych, przy danym problemie pozwoli zgromadzić najbardziej pełne i rzetelne informacje o pracy ankieterów. W pracy tej podano więc opis poszczególnych metod kontroli pracy ankieterów, przy czym metody nazwane tu nieterenowymi zostaną omówione raczej ogólnie. Metody nieterenowe, aczkolwiek w praktyce stosowane są dość powszechnie, nie dostarczają zbyt wielu pewnych i szczegółowych informacji o pracy ankieterów.

Poza opisem poszczególnych metod kontroli pracy ankieterów praca ta zawiera ponadto porównanie poszczególnych terenowych metod kontroli pracy ankieterów pod względem informatywności, pewności wyników i warunków ograniczających zastosowanie każdej z nich.

Na zakończenie części wstępnej należy jeszcze zaznaczyć, że w pracy niniejszej będziemy omawiali tylko takie metody kontroli pracy ankieterów, które są możliwe do zastosowania w badaniach z próbą reprezentacyjną adresową, tzn. w których ankieterzy udający się na wywiad dysponują imieniem, nazwiskiem i adresem domowym respondentów.

#### NIETERENOWE METODY KONTROLI PRACY ANKIETERÓW

Przez nieterenowe metody pracy ankieterów rozumiemy, jak już wspomniano we wstępie, metody opierające się przede wszystkim na analizie wypełnionego kwestionariusza, nie wymagające bezpośredniego czy pośredniego uczestnictwa kontrolera w sytuacji badawczej ani ja-

kiejkolwiek formy ponownego kontaktu kontrolera z respondentem. Będą to następujące metody:

porównywanie danych z metryczki wypełnionego kwestionariusza z odpowiednimi danymi uzyskanymi w inny sposób;

analiza wypełnionego kwestionariusza pod kątem błędów popełnionych przez ankieterów, oraz pod kątem pomyłek popełnianych przez ankieterów.

Każdy badacz, który chce zastosować pierwszą z wymienionych metod kontroli pracy ankietera, powinien przed rozpoczęciem badań zdobyć możliwie najbardziej pełne dane społeczno-demograficzne o wszystkich respondentach; oczywiście dane te muszą być aktualne i wiarygodne. Ankieterom wyruszającym w teren podaje on tylko tę część tych informacji, które pozwolą im na identyfikację respondentów. W trakcie przeprowadzania wywiadu ankieter zobowiązany jest uzyskać pełny zestaw informacji o cechach społeczno-demograficznych respondenta, które potem badacz, analizując metryczkę wypełnionego kwestionariusza, porównuje z posiadanymi przez siebie pewnymi danymi<sup>3</sup>. W wyniku tego porównania może on ustalić, czy ankieter przeprowadził wywiad i czy respondent był osobą z próby.

Druga z wymienionych wyżej metod polega na wnikliwej, merytorycznej analizie wypełnionego kwestionariusza. Analizę tę przeprowadzają osoby odbierające od ankieterów materiały z wywiadów (wypełnione kwestionariusze), najczęściej w ich obecności. Metoda ta pozwala z pewnym prawdopodobieństwem sprawdzić:

- zapis pod względem kompletności zadanych pytań,
- czy rejestracja odpowiedzi respondenta jest jasna i czytelna,
- czy odpowiedzi są adekwatne do zapotrzebowania badawczego, a także uchwycić braki sondażu i przy pewnego typu pytaniach skontrolować poprawność klasyfikacji odpowiedzi.

Z eksperymentu przeprowadzonego przez Willcocka, który porównywał błędy w pracy ankietera ustalone za pomocą analizy merytorycznej kwestionariusza z błędami wykrytymi za pomocą metody terenowej, wynika, że analiza kwestionariusza pozwala wychwycić około 12% ogółu błędów popełnionych przez ankieterów. Spośród błędów, które pozwala ujawnić analiza kwestionariusza, najbardziej powszechne były:

- brak sondażu, to jest dodatkowych informacji dla wyjaśnienia odpowiedzi — 39%,

---

<sup>3</sup> J. R. Butler, Ch. F. Cannell, Ch. K. Kaufman, *World Health Organization (International Collaborative Study of Medical Care Utilization, 4. Training and Supervisors Manual*, Baltimore, Maryland, 1970, s. 35. oraz C. A. Moser, G. Kalton, *Survey Methods in Social Investigation*, wyd. 2, London 1971 Heinemann Educational Books Ltd., s. 295.

- błędy rejestracji polegające na złej klasyfikacji odpowiedzi — 22<sup>0</sup>/<sub>0</sub>,
- zmiana zakresu pytań przez użycie nieprawidłowych słów lub uprzedzenie sondażu — 19<sup>0</sup>/<sub>0</sub>,
- niekompletne i niedokładne rejestrowanie werbalnych odpowiedzi — 11<sup>0</sup>/<sub>0</sub><sup>4</sup>.

Pewne światło na pracę ankieterów może rzucić również analiza kwestionariuszy pod kątem pomyłek popełnionych przez ankieterów. M. Latosińska wyróżnia następujące typy pomyłek ankieterskich:

- niezanotowanie odpowiedzi wówczas, gdy instrukcja wymaga, aby był zapis,
- zanotowanie odpowiedzi wówczas, gdy instrukcja nakazuje pytanie pominąć,
- zmiana zapisu dokonana przez ankietera z wyjątkiem pytań, w których poprawka może być nakazana przez instrukcję,
- niepoprawienie zapisu w przypadku, gdy między odpowiedziami na dwa różne pytania zachodzi niewątpliwa i łatwo zauważalna sprzeczność,
- postawienie niezgodnego z instrukcją znaku.

Autorka przyjmuje tutaj założenie, że „pomyłki prowadzą do błędu” oraz „wystąpienie pomyłki zwiększa prawdopodobieństwo wystąpienia błędu, niekoniecznie nawet w tym pytaniu, w którym jest pomyłka”<sup>5</sup>.

Obydwie opisane powyżej metody nie wymagają od kontrolera dużego, dodatkowego nakładu pracy. W każdym badaniu ocena trafności identyfikacji przez ankieterów ich respondentów i ocena jakości uzyskanych materiałów są elementami niezbędnymi. Stosowanie ich nie wiąże się ponadto z dużymi dodatkowymi kosztami. Wydaje się w związku z tym, że metody te mają szerokie zastosowanie.

Metody nieterenowe, jak się wydaje, ujawniają stosunkowo niewiele błędów popełnionych przez ankieterów w trakcie pracy, a równocześnie kontrola przy ich pomocy dostarcza danych, które budzą pewne wątpliwości. Na przykład korzystając z pierwszej metody nie mamy pewności, czy wywiad został przeprowadzony z właściwym respondentem. Mogło się bowiem zdarzyć, iż prawdziwe informacje o cechach społeczno-demograficznych właściwego respondenta podał ankieterowi ktoś z rodziny respondenta, z kim — wbrew instrukcji — rzeczywiście przeprowadzono wywiad.

Można także zauważyć, że druga z nich pozwala skontrolować przede wszystkim „urzędniczą” sprawność ankieterów, tzn. umiejętność zgod-

<sup>4</sup> Butler i in., *op. cit.*, s. 37.

<sup>5</sup> Latosińska, *op. cit.*, s. 4 i n.

nego z instrukcją wypełnienia kwestionariusza. Zwracane kwestionariusze mogą być wypełnione czytelnie, jednoznacznie i zgodnie z instrukcją, co jednak nie świadczy, że zapis w kwestionariuszu jest wierną relacją z wywiadu. Nie ma pewności, czy ankieter przeprowadził wywiad i czy uzyskał takie, a nie inne odpowiedzi na pytania.

Nie znaczy to oczywiście, że nieterenowe metody kontroli pracy ankieterów są bezwartościowe i można z nich zrezygnować. Wprawdzie nie przynoszą one informacji w pełni wiarygodnych i z tego względu nie mogą być stosowane jako jedyna metoda kontroli, jednakże mogą stanowić wskazówkę do zastosowania w odniesieniu do niektórych ankieterów szczególnie intensywnej kontroli przy wykorzystaniu metod terenowych odznaczających się wysoką informatywnością.

#### TERENOWE METODY KONTROLI PRACY ANKIETERÓW

##### Zasady doboru ankieterów i wywiadów do kontroli terenowej

Zapoznając się z praktyką badawczą i literaturą omawiającą metody kontroli nazwane tu terenowymi, można zauważyć dwa zasadnicze stanowiska w kwestii doboru ankieterów, którzy mają być kontrolowani. Według pierwszego z nich kontrolowana powinna być praca każdego ankietera uczestniczącego w danym badaniu. Zgodnie z drugim, kontrolą powinni być objęci tylko niektórzy ankieterzy. Kontrolując pracę wybranych ankieterów można ich dobierać zarówno w sposób losowy, jak i celowy. Wskazówkami dla celowego doboru ankieterów do kontroli mogą być wyniki merytorycznych analiz wypełnionych kwestionariuszy oraz rejestracja odmów wywiadu i przypadków nieskontaktowania się z respondentem.

Kontrolą można objąć wyłącznie tych ankieterów, u których stwierdzono dużą ilość odmów udzielenia wywiadu i przypadków nieskontaktowania się z respondentem. Można bowiem przypuszczać, że osoby te nie wywiązują się w sposób zadowalający z obowiązków ankieterskich (nie potrafią wzbudzić u respondentów odpowiedniej motywacji do udzielania wywiadu, rezygnują z wywiadów z „trudnymi” respondentami).

Kontrolę można ograniczyć do ankieterów, w stosunku do których analiza merytoryczna wypełnionych kwestionariuszy nasunie osobom sprawdzającym te materiały jakiegokolwiek podejrzenia co do umiejętności i rzetelności ankieterów. Podejrzenia mogą więc wzbudzać takie przypadki, jak dużo odpowiedzi typu „nie wiem” lub „brak odpowiedzi”, podobne odpowiedzi u wszystkich lub większości respondentów, a także



odpowiedzi, które w konfrontacji z innymi odpowiedziami lub z metryczką okazały się podejrzane (np. udzielenie wyczerpujących i spójnych odpowiedzi przez respondentów o bardzo niskim poziomie wykształcenia)<sup>6</sup>.

Po podjęciu decyzji, których ankierów poddać kontroli, należy rozstrzygnąć następny problem, tj. zdecydować, które i ile wywiadów każdego z nich objąć kontrolą. Problem ten jest ważny, ponieważ nie można poddać kontroli każdego wywiadu danego ankiera, przede wszystkim ze względu na ograniczenia kadrowe, finansowe i czasowe.

W znanej nam literaturze dominuje stanowisko, że kontrola pracy ankierów powinna być przeprowadzana w czasie całego okresu zbierania materiałów. Ograniczając kontrolę do pierwszej fazy zbierania materiałów w terenie i ujawniając ten fakt ankierom, należy brać pod uwagę ewentualne obniżenie się poziomu ich dalszej pracy, a nawet wystąpienie zwykłych oszustw<sup>7</sup>. Przy przyjęciu tego stanowiska poddaje się kontroli kilka wywiadów każdego ankiera z różnych okresów jego pracy w terenie. M. Parten zaleca w związku z tym następującą procedurę doboru wywiadów do kontroli: w początkowej fazie pracy terenowej ankiera kontroli podlega jeden jego wywiad na pięć przeprowadzonych, w fazie późniejszej, o ile nie stwierdzi się w jego pracy poważniejszych uchybień, jeden na dziesięć lub dwadzieścia<sup>8</sup>. Dodajmy, iż wyjątkowo wnikliwa i szczegółowa powinna być kontrola wywiadu z pierwszej fazy doświadczeń terenowych ankiera.

#### Metody kontroli pracy ankierów wymagające uprzedniego porozumienia badacza z respondentem

Do tej grupy metod kontroli pracy ankiera można zaliczyć następujące metody:

- ukryte nagrywanie magnetofonowe,
- podstawiony respondent,
- wywiad podsłuchiwany.

Chcąc stosować którąś z tych metod, badacz musi powierzyć respondentowi niektóre czynności związane z procesem kontroli. Czynności te mogą mieć różny charakter i mogą wymagać od respondenta większego

<sup>6</sup> Moser, Kalton, *op. cit.*, s. 293 i n.

<sup>7</sup> M. Parten, *Surveys, Polls and Samples*, New York 1950 Harper and Br., s. 336, 373.

<sup>8</sup> *Ibidem*, s. 373. Można przypuszczać, że autorka ma na myśli dobieranie wywiadów do kontroli spośród pięciu, dziesięciu czy dwudziestu w drodze losowania.

lub mniejszego udziału w prowadzeniu kontroli. Posłużenie się każdą z tych metod łatwiejsze jest w warunkach wywiadów spoza próby, tj. wywiadów wśród znajomych badacza.

Ukryte nagrywanie magnetofonowe<sup>9</sup>. Stosując tę metodę kontroli, badacz instaluje w mieszkaniu respondenta magnetofon w ten sposób, aby był on niewidoczny dla ankietera. Tuż przed wejściem ankietera włącza się magnetofon w celu zarejestrowania przebiegu wywiadu. Po wejściu ankietera do właściwego pomieszczenia (tj. tego, w którym zainstalowano magnetofon) respondent powinien poprosić go o powtórne przedstawienie się, wyjaśnienie celu badań, procedury doboru próby itp. Po zakończeniu wywiadu i wyjściu ankietera respondent wyłącza magnetofon.

Warunkiem koniecznym zastosowania tej metody jest podanie ankieterowi dokładnego, wcześniej uzgodnionego między badaczem a respondentem terminu wywiadu lub zobowiązanie respondenta do umówienia się z ankieterem na wywiad w terminie, w którym magnetofon będzie już zainstalowany w mieszkaniu. Ponieważ częsta jest sytuacja polegająca na tym, że ankieter podczas pierwszej wizyty u respondenta umawia się z nim na inny termin, w którym przeprowadza wywiad, zastosowanie tego zabiegu do naszych celów nie powinno więc wzbudzić podejrzeń. Oczywiście, o kontaktach badacza z respondentem ankieter nie może być poinformowany.

Przy zastosowaniu tej metody rejestruje się przebieg całego wywiadu. Kontroli podlegają więc wówczas niemal wszystkie zachowania ankietera. Poza kontrolą zostają jedynie zachowania pozawerbalne ankietera i respondenta<sup>10</sup>.

Podstawiony respondent. Zastosowanie tej metody kontroli pracy ankietera zakłada wykorzystanie respondenta jako kontrolera. Badacz stosujący tę metodę szczegółowo wyjaśnia respondentowi, na czym polega jego rola jako osoby kontrolującej. Wskazuje respondentowi, na które zachowania ankietera ma on zwrócić szczególną uwagę. Będą to przede wszystkim następujące zachowania.

— sposób przedstawienia się,

---

<sup>9</sup> Idea tej metody zawarta jest w cytowanej już pracy Mosera i Kaltona.

<sup>10</sup> Ograniczenia tego można uniknąć stosując opisaną powyżej metodę jednocześnie z metodą podstawionego respondenta. Taką „połączoną” metodę kontroli oprócz autora niniejszego artykułu stosowali na gruncie polskim T. Karski i H. Wieczorek, *Analiza poprawności zachowań ankieterów ze względu na dyrektywy z »Podręcznika ankietera«, na podstawie zapisów magnetofonowych wywiadów z podstawionym respondentem*, praca magisterska napisana w Instytucie Socjologii UŁ pod kierunkiem J. Lutyńskiego.

— sposób zadawania pytań (z punktu widzenia ich kompletności i kolejności, pomyłek przy zadawaniu pytań, zbędnych przeformułowań i oczywistych przejawów sugestii),

— troska ankietera o atmosferę w trakcie wywiadu,

— reakcje ankietera na fakty utrudniające przeprowadzenie wywiadu.

Jeśli respondent jest poinformowany, jak ankieter powinien zachować się w opisanych wyżej sytuacjach, będzie on mógł łatwiej dokonywać tych spostrzeżeń, a do wyników kontroli będzie można mieć większe zaufanie<sup>11</sup>. Respondent może także otrzymać instrukcję co do udzielania odpowiedzi na niektóre pytania. Instrukcja ta może dotyczyć udzielania niejasnych i wieloznacznych odpowiedzi, odpowiedzi niezgodnych z zapotrzebowaniem badawczym, zwracanie się do ankietera o pomoc przy udzielaniu odpowiedzi na trudniejsze pytania itp. Ma to na celu sprawdzenie rzetelności pracy ankietera.

Respondent jest zobowiązany przez badacza do napisania bezpośrednio po wywiadzie elaboratu relacjonującego wyniki kontroli. Zamiast pisania elaboratu badacz może polecić respondentowi wypełnienie ankiety zawierającej pytania dotyczące wyników kontroli. Metoda ta pozwala uchwycić wszystkie zachowania ankietera w trakcie wywiadu z wyjątkiem zapisu odpowiedzi respondenta. Zapis można częściowo skontrolować poprzez pokazanie respondentowi wypełnionego w trakcie wywiadu kwestionariusza z prośbą o wskazanie pytań, w których zapis jest nieadekwatny lub niekompletny. Oczywiście polega się tutaj na pamięci respondenta.

Opisana metoda kontroli dostarcza rzetelnych danych przy założeniu optymalnych warunków. Pisząc tu o warunkach optymalnych mamy na myśli taką sytuację, kiedy respondentem jest socjolog dobrze zorientowany w problematyce metodologicznej. Warunek ten bardzo ogranicza zastosowanie tej metody zwłaszcza na gruncie polskim, gdzie absolwentów socjologii jest stosunkowo niewiele. Respondenci nie będący socjologami dadzą analizy raczej powierzchowne. Analizując wnioski z kontroli, należy więc brać pod uwagę subiektywność sądów respondenta, zwłaszcza gdy nie jest on socjologiem, oraz ewentualną zawodność jego pamięci.

Wywiad podsłuchiwany. Przebieg kontroli przy zastosowaniu tej metody jest następujący: ukryty przed ankieterem kontroler

<sup>11</sup> W związku z tym pożądaną jest zapoznanie respondenta przed wywiadem z kwestionariuszem i instrukcją, a także uczulenie go na ewentualne sugerowanie odpowiedzi przez ankietera, jego reakcje na fakty utrudniające lub uniemożliwiające przeprowadzanie wywiadu, zakończenie rozmowy i ogólną atmosferę podczas wywiadu.

podśłuchuje wywiad notując wszelkie błędy popełniane przez ankietera. Ponadto zapisuje on jak najdokładniej odpowiedzi respondenta na poszczególne pytania kwestionariusza<sup>12</sup>. Porównując je potem z zapisem tych odpowiedzi dokonany przez ankietera w trakcie wywiadu, można sprawdzić kompletność i adekwatność ankieterskiego zapisu.

Metoda ta pozwala skontrolować prawie wszystkie zachowania ankietera w czasie wywiadu<sup>13</sup>; poza kontrolą pozostają tylko pozawerbalne zachowania ankietera i respondenta<sup>14</sup>.

Metody kontroli pracy ankieterów nie wymagające uprzedniego porozumienia z respondentem

Do tej grupy metod kontroli pracy ankieterów został zaliczony:

- wywiad obserwowany,
- powtórny wywiad,
- jawne nagrywanie magnetofonem dokonywane przez ankietera,
- kontrola telefoniczna,
- ankietę pocztowa do respondentów uczestników badań kwestionariuszowych.

Wspólną cechą tych metod jest niewtajemniczenie respondenta w fakt kontroli pracy ankietera. Nie powinien on być wtajemniczony, aby nie ułatwiał ankieterowi pracy poprzez udzielanie odpowiedzi bardzo prostych, często niezgodnych ze stanem faktycznym (np. w wywiadzie obserwowanym), lub nie ukrywał błędów popełnionych przez ankietera (np. w powtórnym wywiadzie).

Wywiad obserwowany. Przy stosowaniu tej metody przebieg kontroli jest następujący: na wywiad idzie ankieter razem z kontrolującym go obserwatorem; ankieter może przedstawić respondentowi kontrolera jako kolegę — ankietera; często jednak respondenci nie wymagają w ogóle przedstawienia drugiej osoby<sup>15</sup>; kontroler powinien

---

<sup>12</sup> Najwygodniej jest to robić w czystym kwestionariuszu.

<sup>13</sup> Podanie informacji o celu badań i instytucji je organizującej, a także zdefiniowanie swojej roli jako ankietera można skontrolować, jeśli informacje te zostaną podane przez ankietera w pomieszczeniu, w którym ma odbywać się wywiad, a nie np. w przedpokoju. Informacje te ankieter podaje już w prognozie mieszkania, ale po przejściu do właściwego pomieszczenia należy poprosić go o ich powtórzenie.

<sup>14</sup> Ograniczenia tego można uniknąć analogicznie jak w przypadku metody ukrytego nagrywania magnetofonowego, tzn. stosując jednocześnie metodę podstawionego respondenta.

<sup>15</sup> Wynika to z doświadczeń N. Szeszeni, która tę metodę kontroli pracy ankieterów stosowała na gruncie polskim.

w mieszkaniu respondenta zająć takie miejsce, aby jak najmniej rzucać się w oczy ankieterowi i respondentowi i jak najmniej krępować ich swoją obecnością; w żadnym przypadku nie może się on wtrącać do rozmowy<sup>16</sup>. Kontroler obserwuje zachowania ankietera podczas wywiadu, a po wywiadzie pisze sprawozdanie z obserwacji na podstawie ustalonych dyspozycji lub też wypełnia specjalnie przygotowany przez badacza formularz. Sprawozdanie to lub formularz powinny zawierać informacje odnośnie do wszystkich zachowań ankietera, które podlegają kontroli.

Metoda ta, z racji obecności kontrolera podczas wywiadu, pozwala zdobyć informacje o wszystkich zachowaniach ankietera. Stosunkowo najslabiej daje się skontrolować zapis dokonywany w kwestionariuszu przez ankietera. Nie jest bowiem możliwe, aby kontroler po wywiadzie dokładnie pamiętał wszystkie odpowiedzi respondenta<sup>17</sup>.

Można mieć pewne zastrzeżenia co do rzetelności materiałów z kontroli dostarczonych za pomocą tej metody. Pierwszym problemem będzie niebezpieczeństwo niekontrolowanego wpływu kontrolera jako osoby trzeciej<sup>18</sup>. Z jednej strony, jak się wydaje, powoduje to obniżenie standaryzacji narzędzia, jakim jest wywiad kwestionariuszowy, i pośrednio zniekształcenie wyników badań, z drugiej strony wypaczenie efektów kontroli, przy czym kierunek odchylenia jest raczej trudny do ustalenia.

W rezultacie ta metoda kontroli pozwala uchwycić jedynie utrwalone wzory błędnych zachowań ankietera, ponieważ ankieter widząc, że jest aktualnie kontrolowany, będzie się starał przeprowadzić wywiad możliwie najlepiej. Nie mamy jednak podstaw, aby przypuszczać, że inne jego wywiady są przeprowadzane równie starannie<sup>19</sup>.

Praktyka wykazuje, że prawie każdy ankieter w trakcie wywiadu obserwowanego jest z początku bardzo zdenerwowany, zwłaszcza przy pierwszych wywiadach podlegających kontroli. W miarę zadawania dalszych pytań zdenerwowanie to przeważnie ustępuje<sup>20</sup>. Tak więc należy uwzględnić to szczególnie przy ocenie pierwszych momentów wywiadu.

Powtórny wywiad. Metoda ta polega na powtórnym dotarciu do respondenta, który uprzednio objęty był badaniami, i zadaniu mu niektórych pytań z kwestionariusza, a także pytań o ogólne wrażenia

<sup>16</sup> Butler i in., *op. cit.*, s. 37.

<sup>17</sup> Ograniczenie to można przezwyciężyć, jeśli obserwator będzie zapisywał w czystym kwestionariuszu (równoległe z ankieterem) odpowiedzi respondenta. Jednocześnie kontroler na marginesie kwestionariusza dokonuje notatek z obserwacji zachowań ankietera.

<sup>18</sup> Butler i in., *op. cit.*, s. 37.

<sup>19</sup> *Ibidem*, s. 37, oraz Moser, Kalton, *op. cit.*, s. 295.

<sup>20</sup> Wynika to z terenowych doświadczeń N. Szeszeni.

z wywiadu. Zasadniczo kontroluje się pytania o kluczowym znaczeniu dla danych badań i pytania filtrujące, które stwarzają dla ankietera pokusę opuszczenia całego bloku pytań<sup>21</sup>. Zasadę stanowi także kontrolowanie pytań o fakty<sup>22</sup>. Pewną odmianą tej metody, rzadko stosowaną szczególnie w Polsce, jest powtórne przeprowadzenie całego wywiadu. W tym przypadku kontroler notuje wszystkie odpowiedzi respondenta w czystym kwestionariuszu, który po wywiadzie porównuje z odpowiednim kwestionariuszem oryginalnym. W miejsce czystego kwestionariusza może on zabrać z sobą wypełniony odpowiedni kwestionariusz oryginalny i w trakcie wywiadu porównywać odpowiedzi uzyskane przez niego z odpowiedziami zapisanymi w kwestionariuszu<sup>23</sup>. Oprócz pytań powtórzonych z kwestionariusza można także zadać respondentowi pytania o wrażenia, jakie pozostawił po sobie ankieter, a także pytania ustalające, czy działał zgodnie z instrukcją i ogólnymi zasadami pracy ankietera (np. czy się śpieszył). Aby uwzględnić ewentualne zmiany stanowisk respondentów w stosunku do poruszonych w kwestionariuszu problemów, można ich pytać, czy zastanawiali się po wywiadzie nad problemami, o których rozmawiali z ankieterem. Dotyczy to zwłaszcza pytań o opinie.

Osobnym problemem jest wyjaśnienie respondentowi powodu powtórnych odwiedzin. Zasadą jest nieujawnienie właściwego celu, jakim jest kontrola pracy ankietera, ponieważ respondenci mogliby unikać negatywnych ocen ankieterów, zwłaszcza jeśli wywiad był dla nich doświadczeniem przyjemnym<sup>24</sup>. Kontrolerzy przeprowadzający powtórny wywiad na ogół przedstawiają się jako ankieterzy. Informują oni respondenta, że pierwszy ankieter nie zrobił kompletnych notatek lub że pewne kwestie w poprzednim wywiadzie są niejasne i proszą o odpowiedź na kilka pytań<sup>25</sup>.

Z każdego wywiadu kontrolnego sporządza się protokół kontroli zawierający dane o respondencie, pozwalające na jego identyfikację, nazwisko kontrolera, odpowiedzi respondenta na zadane mu pytania

---

<sup>21</sup> Parten, *op. cit.*, s. 374, oraz E. Kokot, *Tendencyjne pytania filtrujące a zniekształcenia i oszustwa ankieterów w wywiadzie kwestionariuszowym*, praca magisterska pisana w Instytucie Socjologii UŁ pod kierunkiem J. Lutyńskiego.

<sup>22</sup> Parten, *op. cit.*, s. 367—368, oraz Butler i in., *op. cit.*, s. 37.

<sup>23</sup> Parten, *op. cit.*, s. 374, oraz Moser, Kalton, *op. cit.*, s. 294—295.

<sup>24</sup> Parten, *op. cit.*, s. 374, a także K. M. Słomczyński, *Zastosowanie ankiety kontrolnej w powtórnym kontakcie badawczym*, w: *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*, red. Z. Gostkowski, J. Lutyński, t. 2, Wrocław 1968, s. 263—264. Uwagi ostatniego dotyczą wprawdzie ankiety pocztowej do respondentów—uczestników badań kwestionariuszowych, ale, jak się wydaje, mają także zastosowanie do powtórnego wywiadu.

<sup>25</sup> Parten, *op. cit.*, s. 374.

z kwestionariusza i na pytania odnośnie do wywiązywania się ankietera z jego obowiązków. Przy założeniu, że respondenta zainteresowała problematyka wywiadu, że jego opinie na tematy będące przedmiotem wywiadu po wyjściu ankietera nie uległy zmianie i że wywiad kontrolny został przeprowadzony w krótkim czasie po wywiadzie właściwym — informacje dostarczone za pomocą tej metody wydają się być rzetelne<sup>26</sup>. Jednak w praktyce założenia te nie są na ogół spełniane, co poważnie obniża pewność tej metody kontroli. Z drugiej strony, jak się wydaje, powtórne zadanie pytań wyrwanych z kontekstu kwestionariusza może wywołać odpowiedzi różne od udzielonych w toku pełnego wywiadu kwestionariuszowego. Stwierdzone w wywiadzie kontrolnym różnice w odpowiedziach respondenta nie zawsze świadczą zatem o złej pracy ankietera.

Wydaje się, że metoda ta ma dość uniwersalne zastosowanie, pomimo że wymaga pewnego dodatkowego nakładu pracy ze strony badacza. Musi on osobiście lub poprzez współpracowników skontaktować się z respondentem. Jest to uciążliwe i wiąże się z kłopotami natury organizacyjnej (przeprowadzenie powtórnych wywiadów w krótkim czasie po wywiadach właściwych), zwłaszcza gdy prowadzi się badania w odległych od siebie miejscowościach.

Trudności te pozwala rozwiązać propozycja M. Stefanowskiej, która kontrolując wywiady przeprowadzone w różnych wsiach, powierzyła funkcje kontrolerów miejscowym nauczycielom<sup>27</sup>. Oczywiście przy tego typu zastosowaniu metody powtórnego wywiadu autorka zmuszona była z kolei skontrolować uczciwość kontrolerów-nauczycieli.

J a w n e n a g r y w a n i e m a g n e t o f o n o w e dokonywane przez ankietera. Zastosowanie tej metody polega na autokontroli — ankieter sam dostarcza materiału do kontroli. Idąc na wywiad zabiera on magnetofon, który na taśmie rejestruje cały jego przebieg. Aby wytłumaczyć nagrywanie magnetofonowe, ankieter może postąpić w sposób następujący: przedstawia się respondentowi, podaje informacje o celu badań

---

<sup>26</sup> W celu ustalenia rzetelności danych z kontroli można w trakcie powtórnego wywiadu zapytać respondenta, czy problematyka poruszona w wywiadzie była dla niego interesująca czy zastanawiał się nad tymi zagadnieniami po wywiadzie i czy w kwestiach objętych ponownym wywiadem jego stanowisko zmieniło się w stosunku do przedstawionego w pierwszej rozmowie. Pewne zastrzeżenia można mieć do odpowiedzi respondenta na pytanie, czy problematyka wywiadu była dla niego interesująca. W kierunku zniekształcenia odpowiedzi mogą tutaj przede wszystkim oddziaływać względy grzecznościowe.

<sup>27</sup> M. Stefanowska, *Próba wykorzystania nauczycieli do kontroli pracy ankieterów w badaniach socjologicznych*, w: *Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych. Problemy kontroli pracy ankieterów*, red. Z. Gostkowski, z. 2, Warszawa 1973.

i instytucji organizującej badania prosząc o rozmowę. Po wyrażeniu przez respondenta zgody na wywiad, ankieter prosi o pozwolenie nagrania rozmowy na magnetofon, uzasadniając to koniecznością uzupełnienia potem swoich notatek. Wyjaśnia, że szczegółowość notatek ważna jest z racji doniosłości badanego problemu<sup>28</sup>.

Analizując w ten sposób utrwalony materiał, możemy ustalić błędy popełnione przez ankietera. Dotyczy to jednak tylko utrwalonych błędnych wzorów zachowań, ponieważ ankieter wiedząc, że nagrywany materiał stanowi podstawę przy ocenie jego pracy, będzie się starał pracować możliwie najlepiej<sup>29</sup>. Jednocześnie jednak świadomość tego może powodować zdenerwowanie ankietera, co z kolei może wpłynąć niekorzystnie na jakość wywiadu. Z drugiej strony jawne nagrywanie magnetofonowe może powodować także zdenerwowanie respondenta, zwłaszcza nieoswojonego z magnetofonem. Odpowiedzi jego mogą być sprzeczne, chaotyczne, co znacznie utrudni pracę ankieterowi<sup>30</sup>.

Inne niebezpieczeństwo kryje w sobie kontrola ścisłości i kompletności zapisu. Dokonuje się jej przez porównywanie zapisu odpowiedzi w kwestionariuszu z odpowiedzią na taśmie, na której utrwalono wywiad. Niebezpieczeństwo to polega na możliwości korygowania przez ankietera zapisu w kwestionariuszu w konfrontacji z zapisem magnetofonowym po wyjściu od respondenta, a przed zwróceniem materiałów badaczowi. Kwestionariusz uzupełniony w ten sposób nie da pełnego obrazu umiejętności ankietera. Niebezpieczeństwo to można nieco ograniczyć poprzez żądanie zwrotu zebranych materiałów natychmiast po powrocie z wywiadu.

Metoda kontroli opisana wyżej, z racji zastosowania magnetofonu, spotkać się może z pewnym oporem ze strony respondentów, zwłaszcza w środowisku małomiasteczkowym, wiejskim i robotniczym<sup>31</sup>. Będzie to szczególnie dotyczyło wywiadów na tematy drażliwe (głównie polityczne). W przypadku udzielenia zgody na nagrywanie odpowiedzi będą deklaratywne, często typu haseł propagandowych<sup>32</sup>.

<sup>28</sup> K. Brzozowska, *Nagrywanie magnetofonowe wywiadów w środowisku małomiasteczkowym*, w: *Analizy i próby...*, red. Z. Gostkowski, t. 1, s. 318.

<sup>29</sup> K. Brzozowska-Ejme, Z. Kawka, *Analiza błędów pracy ankietera w wywiadzie kwestionariuszowym na podstawie zapisu magnetofonowego*, w: *Analizy i próby...*, red. Z. Gostkowski, J. Lutyński, t. 3, oraz Moser, Kalton, *op. cit.*, s. 295. Uwaga ta dotyczy także wywiadu obserwowanego (por. Butler i in., *op. cit.*, s. 37). Wspólną cechą obu tych metod jest fakt kontrolowania wywiadu w trakcie jego przeprowadzania, przy czym ankieter wie, że dany wywiad jest aktualnie kontrolowany.

<sup>30</sup> Brzozowska, *op. cit.*, s. 315—325.

<sup>31</sup> *Ibidem*, s. 325.

<sup>32</sup> Brzozowska, *op. cit.*, s. 321—322.



Można się również zastanowić nad całkowitym ukryciem magnetofonu przed respondentem, co zmniejszy jego zdenerwowanie, choć naręczy trudności techniczne. Metoda ta budzi jednak opory natury etycznej. Nie wolno przecież utrzymywać odpowiedzi respondenta bez wyrażenia przez niego zgody.

Kontrola telefoniczna. Metoda ta polega na tym, że kontroler telefonuje do respondenta zadając mu kilka pytań odnośnie do przeprowadzonego z nim wywiadu, jak również kilka pytań z kwestionariusza<sup>33</sup>. Kontroler może się przedstawić jako ankieter informując respondenta, że pierwszy ankieter nie zrobił kompletnych notatek z wywiadu lub że pewne kwestie z poprzedniego wywiadu są niejasne. Innym rozwiązaniem jest przedstawienie się jako pracownik instytucji prowadzącej badania lub jako organizator badań<sup>34</sup>.

Pytania do respondenta odnośnie do przeprowadzonego wywiadu można potraktować jako część identyfikacyjną, pytania z kwestionariusza zaś jako część zasadniczą. Pytania do respondenta odnośnie do przeprowadzonego wywiadu powinny ustalić, czy ankieter rozmawiał z właściwym respondentem na temat poruszony w kwestionariuszu, kiedy wywiad miał miejsce, jak długo trwał i jakie wrażenie pozostawił po sobie ankieter. Pytania z kwestionariusza do powtórnego zadania przez telefon można dobrać w sposób podany przy opisie metody powtórnego wywiadu. Jednak wydaje się, że wartość informacyjna odpowiedzi na te pytania będzie stosunkowo niewielka, ponieważ respondenci prawdopodobnie nie będą skłonni do udzielania przez telefon szerszych odpowiedzi i wyjaśnień. Z drugiej strony, naszym zdaniem, pytania wyrwane z kontekstu kwestionariusza i zadane przez telefon mogą wywołać zupełnie inne odpowiedzi respondentów niż w toku „normalnego” wywiadu, nawet jeśli są to pytania o fakty.

Trudności te częściowo rozwiązuje odczytanie respondentowi treści odpowiedzi zanotowanej przez ankietera i zapytanie, czy odpowiedź ta została zanotowana wiernie<sup>35</sup>. Zachodzi jednak obawa, że może wystąpić u części respondentów znana skłonność do „potakiwania”.

---

<sup>33</sup> Parten, *op. cit.*, s. 374, oraz A. Boczkowski, *Rozmowy telefoniczne z respondentami jako technika kontroli ankieterów*, w: *Z metodologii i metodyki...*, z. 2.

<sup>34</sup> Takie rozwiązanie zostało przyjęte w kontroli telefonicznej opisanej przez Boczkowskiego, *op. cit.*, s. 121. Może to jednak powodować u respondentów tendencję do „nieszkodzenia” ankieterom, z czego zresztą autor zdaje sobie sprawę.

<sup>35</sup> Tak postępowano w kontroli opisanej przez Boczkowskiego, *op. cit.* Pytania zadawane tam powtórnie były pytaniami o opinie.

Warunkiem powodzenia tej metody jest zatelefonowanie do respondentów w możliwie najkrótszym czasie po przeprowadzeniu wywiadu, najlepiej jeszcze tego samego dnia. Opóźnienie kontroli może się odbić niekorzystnie na jakości i kompletności informacji zdobytych tą drogą (chodzi tu zwłaszcza o datę i czas trwania wywiadu).

Ankieta pocztowa do respondentów, uczestników badań kwestionariuszowych. Metoda ta polega na wysłaniu do części, a rzadziej do wszystkich respondentów, objętych uprzednio wywiadem kwestionariuszowym, ankiety z kilku pytaniami. Niektóre z nich są powtórzeniem wybranych pytań z kwestionariusza<sup>36</sup>. Na ogół kontroluje się pytania o zasadniczym znaczeniu dla danych badań, a także pytania filtrujące, w których odpowiedź „nie” lub „nie wiem” powoduje opuszczenie następnych pytań<sup>37</sup>. Jeśli kwestionariusz jest bardzo krótki, co zdarza się rzadko, można go wysłać w całości prosząc o wypełnienie<sup>38</sup>. W ankiecie do respondenta mogą się znaleźć także pytania o wrażenia, jakie pozostawił po sobie ankieter<sup>39</sup>. Bywają także ankiety do respondentów mające na celu węższy zakres kontroli. D. Riesman pytał na przykład respondentów o to, czy ankieter dotarł do ich prawdziwych opinii odnośnie do problemów poruszonych w kwestionariuszu<sup>40</sup>. Trzeba jednak zauważyć, że respondentami w tym badaniu byli profesorowie nauk społecznych. M. Parten proponuje pytać respondentów tylko o to, czy ankieter był u nich i czy rozmawiał z nimi na ten temat zagadnień zawartych w kwestionariuszu<sup>41</sup>. Z kolei ankiety A. Boczkowskiego dotyczyły jedynie faktu przeprowadzenia wywiadu, płci ankietera oraz spraw formalnych, zawartych na ogół w ankietach do ankietera dołączonych do kwestionariuszy (pora dnia, w której wywiad miał miejsce, czas trwania, obecność osób trzecich, miejsce wywiadu)<sup>42</sup>.

<sup>36</sup> Słomczyński, *op. cit.*, s. 244.

<sup>37</sup> Parten, *op. cit.*, s. 374. Uwagi tam zawarte dotyczą wprawdzie powtórnego wywiadu, ale wydaje się, że mają one także zastosowanie do ankiety pocztowej.

<sup>38</sup> Parten, *op. cit.*, s. 374—375.

<sup>39</sup> Słomczyński, *op. cit.*, s. 244, 254.

<sup>40</sup> D. Riesman, *Appendix, Some Observations on the Interviewing in the Teacher Apprehension Study*, w: P. F. Lazarsfeld, W. Thielens, *The Academic Mind*, Glencoe 1958, s. 269.

<sup>41</sup> Parten, *op. cit.*, s. 374. Analogiczne stanowisko zajmuje Moser, Kalton, *op. cit.*, s. 293 i in.

<sup>42</sup> A. Boczkowski, *Ankieta pocztowa skierowana do byłych respondentów jako technika kontroli ankieterów*, w: *Z metodologii i metodyki...*, z. 2; A. Boczkowski, *Stosunek respondentów wiejskich do ankieterów i sytuacji społecznej wywiadu w świetle kontrolnej ankiety pocztowej*, *ibidem*. Tekst rozesłanej ankiety był w obydwu przypadkach identyczny.

Bez względu na zakres kontroli pytania należy poprzedzić wprowadzeniem zawierającym jakieś wyjaśnienie celu ankiety z prośbą o współpracę. Nieujawnienie prawdziwego celu ankiety (kontrola) jest naszym zdaniem ważne, ponieważ respondent nawiązawszy z ankierem osobisty kontakt nie będzie chciał wyrażać się o nim krytycznie przed anonimowym organizatorem badań, szczególnie jeśli ankier jest studentem, a badacz pracownikiem naukowym uczelni<sup>43</sup>. Nieujawnianie kontrolnego celu ankiety jest możliwe, jeśli ankietą nawiązuje do kwestionariusza, tzn. jeśli powtarza się w niej niektóre pytania z kwestionariusza. W przeciwnym razie, tj. gdy pytania dotyczą innych spraw, jest to prawie niemożliwe. Zasada nieujawniania celu ankiety nie zawsze jest jednak respektowana<sup>44</sup>.

Do ankiety należy dołączyć kopertę ze znaczkiem i adresem instytucji organizującej badania<sup>45</sup>. Ograniczy to czynności respondenta do wypełnienia ankiety i wrzucenia jej do skrzynki pocztowej. Jeśli chodzi o uzyskanie zwrotów, to postępowanie jest podobne jak w zwykłej ankiecie pocztowej, to znaczy, że do „opornych” wysyła się monit listowy, a jeśli to nie powoduje zwrotu ankiety, kieruje się do nich ankierów, którzy osobiście odbierają ankietę. Osobą odbierającą ankietę nie powinien być jednak ankier uprzednio przeprowadzający wywiad z danym respondentem.

Wiarygodność informacji zdobytych na drodze tej metody może budzić szereg zastrzeżeń, przede wszystkim zastrzeżenie dotyczące wszystkich ankiet wysyłanych pocztą: nie ma kontroli nad tym, czy wypełniają rzeczywistość respondenci. Oprócz tego, jak już wyżej wspomnieliśmy, u respondentów może występować tendencja do podawania tylko ocen pozytywnych, aby nie szkodzić ankierom, oczywiście przy ujawnieniu prawdziwego celu ankiety. Następnym problemem jest czas, który upłynie pomiędzy wywiadem a wypełnieniem ankiety. Jeśli bowiem okres czasu jest długi, respondent zapamięta, jak się wydaje, tylko bardzo ogólne wrażenia z wywiadu, a jego odpowiedzi będą krótkie i raczej schematyczne<sup>46</sup>. Możliwe jest również, że zwroty przychodzą przede wszystkim od tych respondentów, z którymi faktycznie został przeprowadzony wywiad<sup>47</sup>. Jeżeli hipoteza ta, zresztą prawdopodobna,

<sup>43</sup> Słomczyński, *op. cit.*, s. 264.

<sup>44</sup> Por. Riesman, *op. cit.*; Słomczyński, *op. cit.*; Boczkowski, *Ankieta pocztowa... oraz Stosunek respondentów...*

<sup>45</sup> Parten, *op. cit.*, s. 374.

<sup>46</sup> Słomczyński, *op. cit.*, s. 265.

<sup>47</sup> Hipotezę taką przedstawiają w swojej pracy Moser i Kalton, *op. cit.* Opisują oni ciekawy eksperyment przeprowadzony w związku z tym zagadnieniem przez Instytut Nauk Społecznych UNESCO w Kolonii. Podjęto tam rów-

zostałaby potwierdzona, należałoby zdawać sobie sprawę z tendencyjności otrzymanego obrazu pracy ankieterów.

Jak przy każdej ankiecie, tak i tutaj występuje problem zwrotów. Jak wykazała praktyka, zwroty przychodzą przede wszystkim od respondentów, których zainteresowała problematyka badań<sup>48</sup>. Dotyczy to przede wszystkim respondentów z wykształceniem ponadpodstawowym<sup>49</sup>.

Słomczyński proponuje pewną modyfikację tej metody kontroli, polegającą na tym, że ankieta jest dostarczona respondentowi przez ankietera przy okazji przeprowadzania wywiadu. Niewątpliwą zaletą tej propozycji jest to, że ankieta może być wypełniona tuż po wywiadzie, kiedy wszystkie szczegóły kontaktu z ankieterem są świeże<sup>50</sup>. Taka modyfikacja tej metody pociąga za sobą bezwzględne ujawnienie respondentowi celu kontroli, co może wpłynąć na rzetelność otrzymanego tą drogą materiału z kontroli. Co więcej, fakt kontroli jest również ujawniony ankieterowi, który w takiej sytuacji może prosić respondenta o przychylne wypowiedzianie się o jego pracy bądź też „pomóc” respondentowi w wypełnieniu ankiety, co prawdopodobnie z zadowoleniem przyjęliby zwłaszcza respondenci o niższym poziomie wykształcenia.

#### PORÓWNANIE TERENOWYCH METOD KONTROLI PRACY ANKIETERÓW<sup>51</sup>

W celu dokonania wyboru optymalnych metod kontroli w danych warunkach organizacyjnych, finansowych i kadrowych, konieczne jest uświadomienie sobie wartości i ograniczeń każdej z proponowanych tutaj metod. W tym celu należy zdać sobie sprawę

— z informatywności każdej metody, tzn. z tego, o jakich i o ilu zachowaniach ankieterskich w trakcie wywiadu dana metoda dostarcza informacji;

niez próbę liczbowego wyrażenia błędu spowodowanego tendencyjnością zwrotów ankiet ze względu na fakt przeprowadzenia lub nieprzeprowadzenia wywiadu.

<sup>48</sup> Boczkowski, który na pierwszą z rozesłanych ankiet otrzymał 84,3% zwrotów, a na drugą 87%, uważa, że tak wysoki procent zwrotów był związany z tym, że tematyka wywiadów bezpośrednio dotyczyła respondentów. Wywiady były traktowane jako wstępny etap przed podjęciem ważkich dla respondentów decyzji ekonomicznych i społecznych (*Ankieta pocztowa...* oraz *Stosunek respondentów...*).

<sup>49</sup> Parten, *op. cit.*, s. 391, oraz Słomczyński, *op. cit.*, s. 252—253.

<sup>50</sup> Słomczyński, *op. cit.*, s. 265—266.

<sup>51</sup> Porównując poszczególne metody kontroli pracy ankieterów będziemy brali pod uwagę każdą z nich w „czystej” postaci, bez zamieszczanych w przypisach możliwości ich modyfikacji (dotyczy to ukrytego nagrywania magnetofonowego, wywiadu podsłuchanego i wywiadu obserwowanego).

— z pewności każdej z tych metod, tj. z rzetelności danych z kontroli;

— z możliwości praktycznego stosowania poszczególnych metod, a więc dysponowania informacjami o tym, jaki typ problematyki badawczej i jak liczne zespoły ankierskie uniemożliwiają praktyczne stosowanie każdej z metod, jakie są ich koszty finansowe i czasowe, czy i w jakim stopniu wymagają one porozumienia z respondentem a także czy ich zastosowanie wymaga sprzyjających warunków mieszkaniowych respondenta.

W tej części przedstawiamy porównanie terenowych metod kontroli pracy ankietera czyniąc jej podstawą wyodrębnione wyżej informacje. Będzie to porównanie metod z różnych przedstawionych poprzednio punktów widzenia. Ma ono uszeregować omawiane tu metody wg stopnia ich informatywności i pewności, a także wskazać na warunki ograniczające ich zastosowanie.

Nie podejmujemy się jednakże uszeregowania tych metod wg połączonych kryteriów, tj. udzielenia odpowiedzi np. na pytanie, która z nich jest „najlepsza” — biorąc łącznie pod uwagę informatywność, pewność i praktyczną stosowalność. Waga tych kryteriów ze względu na indywidualne potrzeby badacza może być bowiem różna i trudna do określenia na poziomie ogólnych analiz.

#### Porównanie metod kontroli pracy ankieterów pod względem informatywności

Dla potrzeb dalszej analizy konieczne jest wprowadzenie dodatkowego rozróżnienia terminologicznego: będziemy mówić o zakresie informatywności i o stopniu informatywności danej metody. Pod pojęciem zakresu informatywności rozumiemy aspekt jakościowy ogólnego pojęcia informatywności, natomiast pod pojęciem stopnia informatywności — jego aspekt ilościowy. Tak więc zastanawiając się nad zakresem informatywności danej metody odpowiadać będziemy na pytanie, o których zachowaniach ankierskich dostarcza ona informacji, podczas gdy wypowiadając się o stopniu jej informatywności, będziemy odpowiadać na pytanie, o ilu z tych zachowań przynosi ona wiedzę. Należy wyjaśnić, że o niektórych zachowaniach ankierskich pewne metody przynoszą pełne informacje, a o innych informacje niepełne. Na przykład przy stosowaniu powtórnego wywiadu uzyskujemy informacje o sposobie zapisu odpowiedzi respondenta na niektóre pytania, a więc nie otrzymujemy w tym względzie pełnych informacji.

Zakres informatywności każdej z terenowych metod kontroli prezentuje tabela. Sformułowania w tabeli dotyczą wyłącznie zachowań

ankietera wyraźnie określonych przez normy, których przestrzeganie warunkuje dobrą pracę. Zdajemy sobie sprawę, że wyodrębnione tu analitycznie kategorie zachowań ankietera są nierozłączne. Punktem wyjścia do wyróżnienia tych zachowań ankietera był formularz wywiadu obserwowanego zastosowanego w Międzynarodowych Badaniach nad Wykorzystaniem Opieki Zdrowotnej<sup>52</sup>.

Wydaje się, że tabela ta nie wymaga żadnego komentarza, ponieważ jej analiza daje dostateczną orientację co do zakresu informatywności poszczególnych metod.

Szeregując metody kontroli z punktu widzenia stopnia ich informatywności, należy uczynić następujące zastrzeżenie: przy porównaniu metod z punktu widzenia stopnia ich informatywności przyjmujemy, że waga informacji o poszczególnych zachowaniach ankietera jest taka sama, podczas gdy w rzeczywistości jest ona różna. Oczywiście rzutuje to na ocenę poszczególnych metod; z punktu widzenia stopnia ich informatywności niektóre metody kontroli wypadają tendencyjnie, gorzej lub lepiej. A oto uszeregowanie metod ze względu na stopień ich informatywności:

- wywiad obserwowany,
- podstawiony respondent,
- wywiad podsłuchiwany,
- ukryte nagrywanie magnetofonowe,
- jawne nagrywanie magnetofonowe,
- powtórny wywiad,
- ankieta do respondentów uczestników badań kwestionariuszowych,
- kontrola telefoniczna.

#### Porównanie metod kontroli pracy ankieterów pod względem informatywności

1—ukryte nagrywanie magnetofonowe; 2—podstawiony respondent; 3—wywiad podsłuchiwany 4—wywiad obserwowany; 5—powtórny wywiad; 6—jawne nagrywanie magnetofonowe dokonywane przez ankietera; 7—kontrola telefoniczna; 8—ankieta do respondentów, uczestników badań kwestionariuszowych

Zachowania ankietera w trakcie wywiadu podlegające kontroli	Metody kontroli							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Przeprowadzenie wywiadu z właściwym respondentem	+	+	+	+	+	-	+	+
Określenie swojej roli przez ankietera	+	+	+	+	-	-	-	-
Podanie informacji o badaniach i forma tej informacji	+	+	+	+	-	-	-	-

<sup>52</sup> Butler i in., *op. cit.*, s. 66—69.

Ciąg dalszy

Zachowania ankietera w trakcie wywiadu podlegające kontroli		Metody kontroli							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Zadawanie pytań	kompletność	+	+	+	+	○	+	-	○
	kolejność	+	+	+	+	-	+	-	-
	przejęzyczenia i przeformułowania	-	○	+	+	-	+	-	-
Sugerowanie odpowiedzi	nie zastosowanie koniecznego sondażu	+	-	+	+	-	+	-	-
	poprzez intonację głosu w trakcie odczytywania pytania	+	○	+	+	-	+	-	-
	poprzez „pomaganie” respondentowi przy udzielaniu odpowiedzi	+	+	+	+	-	+	-	-
Sposób zakończenia rozmowy przez ankietera	poprzez głoszenie własnych poglądów	+	+	+	+	-	+	-	-
	sprawdzenie kompletności zadanych pytań	-	+	-	+	-	-	-	-
	sprawdzenie zapisu odpowiedzi respondenta	-	+	-	+	-	-	-	-
	podziękowanie respondentowi za rozmowę	+	+	+	+	-	+	-	-
Adekwatność zapisu odpowiedzi respondenta		+	○	+	○	○	+	-	○
Wypełnienie specyficznych zaleceń instrukcji		+	+	+	+	+	+	-	-
Dbłość o atmosferę sprzyjającą otrzymywaniu odpowiedzi szczerych i prawdziwych		+	+	+	+	+	+	+	+
Reakcje ankietera na warunki ograniczające lub uniemożliwiające przeprowadzenie wywiadu	warunki zewnętrzne podczas wywiadu	○	+	○	+	-	○	-	-
	stan fizyczny respondenta	-	+	+	+	-	-	-	-
	oczywiste przejawy niezrozumienia pytań przez respondenta	+	+	+	+	-	+	-	-
Stan fizyczny ankietera		-	+	-	+	-	-	-	-

- + zachowania ankietera, o których dana metoda dostarcza informacji pełnych,  
○ zachowania ankietera, o których dana metoda dostarcza informacji niepełnych,  
- zachowania ankietera, o których dana metoda nie dostarcza informacji.

### Porównanie metod kontroli pracy ankieterów pod względem ich pewności

Analiza pewności poszczególnych metod kontroli (tzn. rzetelności, z jaką ustalają one dane) uwzględnić będzie trzy następujące aspekty:

— czy ankieter jest poinformowany przed wywiadem o tym, że jego praca w trakcie tego wywiadu będzie kontrolowana, czy też nie wie o tym,

— czy praca ankietera jest kontrolowana w trakcie przeprowadzania wywiadu, czy też po wywiadzie,

— czy informacje o pracy ankietera mają charakter obiektywny (zapis magnetofonowy), czy też subiektywny (dane dostarczone są przez różnych kontrolerów, a więc nie można się tutaj ustrzec różnych interpretacji tych samych faktów, dokonywanych przez każdego z nich).

Ważność aspektów, o których mowa w powyższych punktach, uzasadnia kilka przesłanek.

Jeżeli ankieter wie o tym, że jego praca w trakcie wywiadu jest kontrolowana, będzie starał się pracować możliwie najlepiej; nie możemy na tej podstawie przypuszczać, że kiedy nie jest kontrolowany, będzie pracował równie solidnie.

Jest niewątpliwie lepiej, jeżeli wywiad jest kontrolowany w trakcie jego przeprowadzania, ponieważ

— nie musimy się wtedy odwoływać do pamięci respondenta,

— unikamy przypadków, kiedy respondent po wywiadzie zmienił zdanie na temat poruszony w kwestionariuszu, co nie zawsze da się ustalić,

— unikamy kłopotów organizacyjnych związanych z zapewnieniem sobie zwrotów kwestionariuszy zaraz po przeprowadzeniu wywiadu, a potem możliwie najszybszym powtórnym kontaktem z respondentem<sup>53</sup>.

Jak wynika z doświadczeń badawczych, respondenci, którzy w trakcie przeprowadzania wywiadu byli jednocześnie zaaferowani innymi sprawami (np. codziennymi pracami domowymi), udzielali odpowiedzi bez zastanowienia i nawet w krótkim czasie po wywiadzie nie byli w stanie przypomnieć sobie, czy pytanie zadane powtórnice przez kontrolera zostało uprzednio zadane przez ankietera, czy też nie.

Zdarza się, że ankieterzy zwracają wypełnione kwestionariusze partiami co kilka dni, a często nawet po wyczerpaniu otrzymanych adresów, bądź po przeprowadzeniu wszystkich wywiadów, których podjął się dany ankieter. Uniemożliwia to skontrolowanie ich pracy w dzień

<sup>53</sup> Parten, *op. cit.*, s. 367.



czy dwa dni po przeprowadzeniu wywiadu. Jeśli zaś pomiędzy wywiadem a kontrolą upłynie zbyt długi okres czasu, wiele szczegółów w pamięci respondenta ulegnie zatarciu. Dodatkowy element dezinformacji może wprowadzić nagminnie stosowana przez ankieterów praktyka wpiśywania fikcyjnej daty wywiadów, aby na każdy dzień pracy ankietera przypadła średnio taka sama liczba wywiadów.

Jeżeli wywiad został w całości utrwalony na taśmie magnetofonowej, a oceny pracy ankietera dokonuje każdorazowo ta sama osoba dobrze znająca kwestionariusz i instrukcję (najlepiej sam badacz), unika się ryzyka związanego z interpretacjami dokonywanymi na bieżąco przez różnych kontrolerów czy respondentów. Natomiast w wypadku, gdy dane z kontroli dostarczone są przez różnych kontrolerów, mogą nie być one w pełni porównywalne. Biorąc pod uwagę wyróżnione wcześniej aspekty rzetelności, można stwierdzić, iż metodą najbardziej pewną, w której występują wszystkie wyróżnione momenty sprzyjające uzyskiwaniu rzetelnych danych, jest ukryte nagrywanie magnetofonowe. Mniej pewne metody, w których występują tylko dwa momenty sprzyjające uzyskiwaniu rzetelnych danych z kontroli, są następujące: jawne nagrywanie magnetofonowe, podstawiony respondent i wywiad podsłuchiwany. Stosunkowo najmniej pewnymi metodami, w których występuje tylko jeden moment sprzyjający uzyskiwaniu rzetelnych informacji o pracy ankietera, są pozostałe z analizowanych metod, tzn. wywiad obserwowany, powtórny wywiad, ankieta pocztowa i kontrola telefoniczna.

Grupowaliśmy tutaj metody kontroli pracy ankieterów pod względem ich pewności, zakładając jednakową wagę wszystkich jej aspektów. Wydaje się jednak, że wpływ poszczególnych aspektów pewności metody na rzetelność materiałów z kontroli jest różny. Naszym zdaniem, nieujawnianie ankieterowi przed konkretnym wywiadem, że jego praca będzie poddana sprawdzeniu, w najwyższym stopniu rzutuje pozytywnie na rzetelność danych z kontroli<sup>54</sup>. Jeśli ankieter jest o takiej kontroli poinformowany, nie będzie to sprawdzenie „przeciętnego” wywiadu przeprowadzanego przez danego ankietera, lecz jednego, specjalnie dobranego wywiadu, w którego przeprowadzenie włoży on maksimum wysiłku i zaangażuje wszystkie swoje umiejętności. Na podstawie kontroli tego typu można ustalić jedynie opanowanie przez ankietera instrukcji i ogólnych zasad przeprowadzania wywiadu, nie zaś jego rzeczywiste zachowanie się podczas wywiadu.

<sup>54</sup> Wskazane natomiast wydaje się ogólne poinformowanie ankieterów o przeprowadzaniu kontroli ich pracy (bez sprecyzowania, na czym kontrola polega). Świadomość tego może skłonić ankieterów mających skłonności do niesolidnej pracy do zaniechania fałszerstw czy niedbałego wykonywania zadań.

Przeprowadzanie kontroli w czasie wywiadu ma również, naszym zdaniem, pozytywny wpływ na pewność metody. Jeżeli bowiem kontrola jest przeprowadzana po wywiadzie, respondent, który dostarcza informacji o zachowaniach ankieterskich, nie jest w stanie na ogół mówić o nich szczegółowo. Wynika to z tego, że nie był on zobowiązany do przeprowadzenia obserwacji zachowań ankietera ważnych dla badacza i zapamiętania ich. Ten czynnik wydaje się wznieszy od następnego — obiektywizmu lub subiektywizmu materiałów z kontroli, z tej racji, że subiektywizm można częściowo wyeliminować poprzez odpowiednie szkolenie kontrolerów i podawanie im precyzyjnych kryteriów gromadzenia danych o pracy ankietera.

#### Porównanie poszczególnych metod kontroli ze względu na możliwość praktycznego ich stosowania

Omówiono do tej pory informatywność i pewność poszczególnych metod kontroli. Najkorzystniejsza z punktu widzenia badacza byłaby sytuacja, w której można by stosować metody najbardziej informatywne i jednocześnie najbardziej pewne. Często nie jest to jednak możliwe ze względu na rozmaite czynniki ograniczające ich zastosowanie.

Ponizej omówimy zasadnicze, naszym zdaniem, czynniki, które utrudniają, a czasem wręcz uniemożliwiają szerokie zastosowanie poszczególnych metod.

Zastosowanie niektórych metod, takich jak wywiad obserwowany, powtórny wywiad, jawne nagrywanie magnetofonowe, kontrola pocztowa, jest utrudnione, jeśli wywiad dotyczy problemów drażliwych. Stosując te metody bądź naruszamy gwarantowaną respondentowi konfidencjonalność, bądź też wprowadzamy w sytuację wywiadu osoby trzecie, co może wyrzucić niekorzystny wpływ na merytoryczne wyniki badań.

Stosując jakąkolwiek metodę kontroli, należy także liczyć się z kosztami, jakie pociąga ona za sobą. Mówiąc o kosztach danej metody mamy na myśli zarówno koszty finansowe związane z jej zastosowaniem (np. na zakup taśm magnetofonowych, na których zostanie utrwalony przebieg wywiadu przy jawnym i ukrytym nagrywaniu), jak i koszty polegające na wyłączeniu z próby lub przeprowadzeniu poza próbą kontrolowanych wywiadów (przy metodach, które stosowane są w trakcie wywiadu, tj. przy wywiadzie obserwowanym, ukrytym i jawnym nagrywaniu, przy metodzie podstawionego respondenta i metodzie wywiadu podsłuchiwanego).

Zastosowanie niektórych metod może ograniczać także pracochłonność związaną z ich realizacją, szczególnie gdy badacz dysponuje nie-

liczną grupą kontrolerów. Pracochłonność danej metody może się koncentrować na etapie zbierania materiałów do celów kontroli (przy wywiadzie obserwowanym, powtórny wywiadzie, podstawionym respondentie i wywiadzie podsłuchiwanym) bądź też na etapie analizy wyników z kontroli (przy ukrytym i jawnym nagrywaniu magnetofonowym). Pracochłonność na etapie zbierania materiałów do celów kontroli będzie wynikała z obowiązku obecności kontrolera (jawnej lub ukrytej dla ankietera) przy wywiadach podlegających kontroli (w przypadku wywiadu obserwowanego i wywiadu podsłuchiwanego), z konieczności szczegółowego poinstruowania respondenta odnośnie do jego zadań w procesie kontroli (przy zastosowaniu metody podstawionego respondenta) lub z konieczności nawiązania powtórnego osobistego kontaktu z respondentem (przy przeprowadzaniu powtórnego wywiadu). Na etapie analizy wyników kontroli wysoce pracochłonne są metody dostarczające materiałów z kontroli w postaci taśm magnetofonowych z zarejestrowanym przebiegiem wywiadu.

Zastosowanie metod wymagających wtajemniczenia i aktywnego uczestnictwa respondenta w przeprowadzaniu kontroli utrudnione jest z innych względów. Uczestnictwo wymaga ich zgody. Zgodę tę od nieznanym respondentów trudno jest uzyskać. W związku z tym zakres stosowania którejkolwiek z tych metod będzie ograniczony do liczby znajomych badacza lub kontrolerów skłonnych do tego typu współpracy.

Posługiwanie się metodą wywiadu podsłuchiwanego wymaga określonych warunków mieszkaniowych respondenta, co niewątpliwie ogranicza jej zastosowanie. Trudno jest zdobyć przed badaniami informacje o tym, którzy respondenci dysponują takowymi, i w związku z tym metodę tę stosuje się przeważnie korzystając z uprzejmości znajomych. Inny typ warunków mieszkaniowych jest konieczny do zastosowania kontroli telefonicznej. Jest tutaj mianowicie wymagane wyposażenie mieszkania respondenta w telefon. Ze względu na niewielką sieć telefonów w naszym kraju metoda ta znajduje u nas raczej wąskie zastosowanie.

Porównując metody kontroli pracy ankieterów ze względu na warunki ograniczające ich zastosowanie, trzeba uwzględnić fakt, że waga poszczególnych warunków ograniczających nie jest taka sama. Niektóre warunki ograniczające (jak np. pracochłonność czy koszty badania) są możliwe do wyeliminowania przy zapewnieniu badaczowi odpowiednich środków, inne zaś (np. drażliwość tematyki wywiadu czy warunki mieszkaniowe respondenta) nie dają się wyeliminować. Przyjęcie tego założenia rzutuje na ocenę poszczególnych metod kontroli z punktu widzenia warunków ograniczających ich zastosowanie.

Biorąc pod uwagę omawiane wcześniej czynniki ograniczające, można stwierdzić, iż metodą, która ma najbardziej ograniczone zastosowanie (cztery warunki ograniczające), jest wywiad podsłuchiwany. W następnej kolejności, jeśli idzie o ilość czynników ograniczających, będą następujące metody: wywiad obserwowany, ukryte i jawne nagrywanie magnetofonowe, podstawiony respondent — po trzy warunki ograniczające, powtórny wywiad — dwa warunki ograniczające, ankieta pocztowa i kontrola telefoniczna — po jednym warunkiem ograniczającym.

#### UWAGI KONCOWE

Każdy badacz zbierający dane techniką wywiadów kwestionariuszowych stara się dobrać zespół ankieterski reprezentujący należyte umiejętności przeprowadzania wywiadów i charakteryzujący się uczciwością badawczą. Przed wyruszeniem w teren poddaje ich szkoleniu w celu przygotowania ankieterów do poprawnego zdobywania w terenie potrzebnych mu informacji. Po dokonaniu tych zabiegów przekonany jest na ogół o dobrej pracy terenowej ankieterów i często rezygnuje z przeprowadzania kontroli. Dotyczy to zwłaszcza kontroli terenowej, ponieważ wymaga ona przygotowania grupy kontrolerów, pewnych środków finansowych i wiąże się z dodatkowymi zabiegami organizacyjnymi, co niekiedy przedłuża okres zbierania materiałów.

Znane nam wyniki badań nad pracą ankieterów w terenie ujawniają poważne uchybienia w wywiązywaniu się ankieterów z ich zadań. Terenowa kontrola 155 wywiadów przy zastosowaniu metody wywiadu obserwowanego, przeprowadzona na gruncie brytyjskim, której wyniki analizuje Willcock, wykazała, że najczęściej występujące błędy pracy ankieterów to:

- brak wytłumaczenia celu badań,
- niezadawanie pytań o opinie w taki sposób i w takim porządku, jak to wynikało z instrukcji,
- nieudzielenie koniecznych wyjaśnień,
- niestosowanie koniecznego sondażu,
- niesprawdzenie kwestionariusza pod względem kompletności zadawania pytań i wierności zapisu przed opuszczeniem domu respondenta<sup>55</sup>.

---

<sup>55</sup> H. D. Willcock, *Field Observation: A Progress Report*, „Social Survey Papers, Methodological Series”, no M. 53, 1952. Za Butler i in., *op. cit.*, s. 28—29.

Katz i Cantril nie wypowiadają się szczegółowo na temat błędów popełnionych przez ankierów, stwierdzają jednak, że ok. 60% ankierów przeprowadzających w Stanach Zjednoczonych wywiady pollingowe to tacy, których praca może budzić wątpliwości<sup>56</sup>.

Wydaje się w związku z tym, że kontrola pracy ankierów powinna być koniecznym elementem każdego badania opartego na wywiadach kwestionariuszowych. Niesprawdzenie przez badacza terenowej pracy ankierów może budzić poważne wątpliwości co do wiarygodności materiałów zdobytych drogą wywiadów, a co za tym idzie wiarygodności wyników jego badań.

Na gruncie polskim kontrolę pracy ankierów przeprowadza się „wstydliwie” i niekiedy fakt kontroli wywołuje oburzenie pewnych grup ankierskich. Dotyczy to zwłaszcza absolwentów studiów socjologicznych podejmujących się zadań ankierskich, z których niemal każdy ma ambicje samodzielnego i odpowiedzialnego badacza, nie popełniającego błędów. W mniejszym stopniu odnosi się to do płatnych ankierów — niesocjologów i studentów socjologii niezależnie od tego, czy otrzymują oni wynagrodzenie za pracę, czy też nie.

Z reguły nie publikuje się również wyników kontroli pracy ankierów, szczególnie jeśli zostały wykryte poważniejsze błędy popełnione przez ankierów lub oszustwa. Tymczasem praca ankierów może być takim samym źródłem błędów, jak np. odpowiedzi respondentów, praca koderów czy niedoskonały kwestionariusz. A przecież większość badaczy ocenia, choćby w sposób najbardziej ogólnikowy, wiarygodność odpowiedzi respondentów oraz dokonuje rozrachunku z narzędzi, które stosowali zbierając materiały<sup>57</sup>. Zdarza się również, szczególnie przy pytaniach trudnych, lecz ważnych dla badacza, że stosuje się podwójne kodowanie w celu wyeliminowania błędów. Tak więc praca ankierów, która jest jednym z najsłabszych ogniw w procesie badawczym, co potwierdza potoczna wiedza większości badaczy, najczęściej pozostaje poza oceną.

Refleksje powyższe są chyba wystarczające, aby przekonać o konieczności kontroli pracy ankierów. Należy jeszcze zaznaczyć, że

---

<sup>56</sup> Dane te przytaczamy za Parten, *op. cit.*, s. 373.

<sup>57</sup> Wiarygodność odpowiedzi respondentów można ocenić np. na podstawie uwag zawartych w ankietach do ankiera wypełnionych kwestionariuszy, por. K. Lutyńska, *Ankieta do ankiera jako źródło wiedzy o wywiadzie kwestionariuszowym*, w: *Analizy i próby...*, t. 2. Inne sposoby, to np. porównywanie danych z wywiadu z dokumentami (w szerokim rozumieniu — tzn. także statystykami) czy analiza spójności odpowiedzi respondenta.

czynione są pewne próby liczbowego oszacowania błędu tkwiącego w materiałach z wywiadów, spowodowanego złą pracą ankieterów<sup>58</sup>.

Jednakże ocena wiarygodności materiałów to, jak już wspomniano, tylko jeden z celów, jaki realizuje kontrola. Drugi cel, ocena pracy ankieterów, ma również niebagatelne znaczenie w warunkach polskich, gdzie większość badań jest realizowana za pośrednictwem stałych sieci ankieterskich. Nadzór nad siecią ankieterską poprzez stałą możliwość oceny i selekcji ankieterów stanowi również czynnik o niebagatelnym znaczeniu.

---

<sup>58</sup> Interesującą propozycję oceny wiarygodności materiałów zdobytych na drodze wywiadów kwestionariuszowych z punktu widzenia pracy ankieterów przedstawia Karński i Wieczorek, *op. cit.* Stosując połączoną metodę ukrytego nagrywania magnetofonowego i podstawionego respondenta, oceniali oni pracę ankieterów z punktu widzenia dyrektyw zawartych w *Podręczniku ankietera*, praca zbiorowa pod red. Z. Gostkowskiego, Warszawa 1972. Na podstawie dokonanych analiz zostały wysunięte zastrzeżenia co do wiarygodności 40,3% zebranych w badaniach materiałów, przy czym w stosunku do 15% materiałów autorzy określili swoje zastrzeżenia jako bardzo poważne.