

# Anna Kubiak

---

## Analiza pytań globalnych w wywiadzie kwestionariuszowym

---

Przegląd Socjologiczny Sociological Review 30, 79-94

---

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.

ANNA KUBIAK  
Uniwersytet Łódzki

## ANALIZA PYTAŃ GLOBALNYCH W WYWIADZIE KWESTIONARIUSZOWYM

Treść: Uwagi wstępne. — Założenia i cele analizy pytań globalnych i szczegółowych. — Narzędzia i procedura badań. — Techniki zdobywania informacji i opis badań. — Wyniki badań i ich analiza. — Wnioski końcowe.

### UWAGI WSTĘPNE

Jeden z ważniejszych kierunków refleksji metodologicznej nad wywiadem kwestionariuszowym stanowią rozważania dotyczące pytań i ich oceny. W niniejszym artykule omawiany jest fragment tej problematyki związany z pewnym rodzajem pytań często spotykanych w kwestionariuszach. Są to pytania zamknięte, domagają się one od respondenta odpowiedzi o złożonym przedmiocie, w którym można wyróżnić szereg elementów. Za przykład niech posłuży pytanie: „Czy jest Pan zadowolony z pracy w zakładzie x” — mające na celu ujawnienie przez respondenta ogólnej oceny jego pracy. Pytania tego rodzaju mogą dotyczyć nie tylko opinii czy postaw, ale także faktów. Ten typ pytań zamkniętych, w których poszukiwana informacja dotyczy kompleksu złożonego z wielu elementów składowych, na które odpowiedź ma w założeniu badacza dotyczyć całości tego kompleksu, nazwałam pytaniami globalnymi. Badacz uzyskuje taką odpowiedź tylko wtedy, gdy respondent weźmie pod uwagę wszystkie elementy jego zdaniem składające się na dane zjawisko, oceni je czy przemyśli i dopiero wtedy udzieli informacji bądź sformułuje opinię, co zakłada oczywiście rozumienie przez respondenta pojęcia zawartego w pytaniu. Posługiwanie się pytaniami globalnymi przy ograniczeniu odpowiedzi respondenta do wyboru spośród ustalonych możliwości związane jest z niebezpieczeństwem uzyskania informacji nieadekwatnych. Przedmiot pytania odznaczający się dużym stopniem złożoności może być

przez respondenta zawężony bądź uszczegółowiony, sprowadzony do jednego elementu. Odpowiedź stanowiąca wybór jednej z możliwości może więc faktycznie dotyczyć tylko jednego elementu, który respondentowi najsilniej kojarzy się z całością problemu. Dyrektywy formułowania pytań precyzowane przez metodologów uwzględniają te zastrzeżenia. Metodologowie wskazują bowiem na potrzebę niezbyt ogólnego i całościowego ujmowania zagadnień w jednym pytaniu. Podkreślają, aby przy układaniu kwestionariusza zwracać uwagę na to, czy zagadnienie, którego dotyczy pytanie, nie wymaga ich więcej, czy pytanie nie usiłuje objąć zbyt szerokiego zakresu<sup>1</sup>. W związku z tym, układając pytania należy zawsze przemyśleć, czy w danym przypadku, ze względu na daną poszukiwaną informację celowe jest zadanie jednego, czy też całego zespołu pytań, czy ewentualnie jednego pytania nie należy podzielić na kilka? Stąd pojawia się problem: na ile przydatny jest omawiany typ pytań. Posiadają one bowiem mimo wad duże zalety. Z jednej strony odpowiedź na nie respondenta może dotyczyć tylko fragmentu interesującego nas zagadnienia, sformułowanego zbyt ogólnikowo. Z drugiej jednak strony pytania te są bardzo efektywne z punktu widzenia „ekonomii” badawczej. Przyczyniają się do skrócenia wywiadu, który przy rozbiciu jednego pytania na kilka będzie trwał dłużej. Ich stosowanie umożliwia też skrócenie opracowania. Te zalety przemawiają za posługiwaniem się pytaniami globalnymi, oczywiście jeśli przynoszą informacje satysfakcjonujące badacza.

W większości wywiadów kwestionariuszowych pytania globalne dotyczą tzw. pojęć potocznych, nie wykraczających poza zakres codziennych doświadczeń respondentów, które zsyntetyzowane są w całość, jak np. we wspomnianym już wcześniej pytaniu, „czy jest Pan zadowolony z pracy w zakładzie x”. Należy jednak zwrócić uwagę na fakt, że w świadomości niektórych respondentów ze względu na brak potocznej refleksji nad problemem będącym przedmiotem pytania nie występuje synteza poszczególnych elementów składowych danego pojęcia w codziennym życiu. Proces poznawczy danego respondenta może być bowiem słabo ustrukturalizowany. Przez strukturalizowanie procesu poznawczego rozumiem za J. Reykowskim „stopień wyodrębnienia danego zjawiska spośród innych zjawisk, stopień wyodrębnienia składników zjawiska i związków pomiędzy nimi, a także dokładność określonego porządku i organizacji zjawiska”<sup>2</sup>. To wyodrębnienie nie jest bynajmniej łatwe dla respondenta, który miewa ograniczone możli-

<sup>1</sup> Por. Kornhauser, *Jak układać kwestionariusz*, w: *Metody badań socjologicznych*, red. S. Nowak, Warszawa 1965, s. 113.

<sup>2</sup> J. Reykowski, *Eksperymentalna psychologia emocji*, Warszawa 1968, s. 342.

wości i umiejętności w zakresie analizy i syntezy. W efekcie pytania globalne stają się dla respondenta pytaniami trudnymi. Przykłady takich pytań są często przytaczane właśnie wtedy, gdy rozważa się problem trudności pytań<sup>3</sup>.

Pytania o podobnym typie i problemy z nimi związane są przedmiotem zainteresowania S. Szostkiewicza<sup>4</sup>. Wśród wielu rodzajów pytań występujących w kwestionariuszach wyróżnia on pytania analityczne i syntetyczne. Pytania analityczne to takie, które wymagają od respondenta „stwierdzenia faktu jednostkowego — przeżycia, wydarzenia, opinii wobec jakiegoś konkretnego przedmiotu”. Pytania syntetyczne natomiast to te, które „wymagają od respondenta odpowiedzi w postaci podania średnich zjawisk przeliczalnych, wskazania proporcji, określenia zwyczajowych sposobów postępowania, operowania klasami przedmiotów lub zjawisk itp.”<sup>5</sup>.

Sprawa stosunku pytań globalnych do syntetycznych zasługuje na bliższe omówienie. Nie analizując głębiej tego zagadnienia należy stwierdzić, że pytania syntetyczne w rozumieniu S. Szostkiewicza są jednym ze specyficznych typów pytań globalnych — wymagają uogólnienia, przeliczenia jednorodnych zjawisk, co z reguły nie jest łatwe dla respondentów. Trudność innych pytań globalnych polega dodatkowo na tym, że obok uogólnień wymagają one od respondenta wcześniejszej analizy danego pojęcia, kompleksu zjawisk, a następnie zsyntetyzowania niejednorodnych, różnych jakościowo elementów.

Zastrzeżenia wysuwane pod adresem pytań globalnych, które były przytaczane wyżej, miały charakter teoretyczny. Podjęta przeze mnie analiza stawia sobie za cel ustalenie na drodze empirycznej, na ile są one zasadne. Służyć temu ma weryfikacja odpowiedzi uzyskanych na pytania globalne za pomocą informacji zdobytych innymi technikami, na innych drogach.

#### ZAŁOŻENIA I CELE ANALIZY PYTAŃ GLOBALNYCH I SZCZEGÓLOWYCH

Najogólniej można powiedzieć, że analiza weryfikacyjna (w przypadkach weryfikacji zewnętrznej) polega na porównaniu wyników jednego procesu badawczego z wynikami badania przeprowadzonego

<sup>3</sup> Por. W. Rostocki, *Możliwości oceny stopnia trudności pytań*, w: *Analiza i próby technik badawczych w socjologii*, red. Z. Gostkowski, J. Lutyński, t. 5, Wrocław 1975.

<sup>4</sup> Por. S. Szostkiewicz, *Pytania analityczne i syntetyczne w kwestionariuszach do badań społecznych*, „Biuletyn dla Współpracowników OBOPiSP”, 1973, nr 1.

<sup>5</sup> *Ibidem*, s. 7.

inną techniką. Pełna analiza weryfikacyjna zewnętrzna wymaga spełnienia kilku założeń:

— wskazane jest, by drugi sposób uzyskiwania informacji był sposobem pewnym (praktycznie pewnym),

— wszystkie jednostki poddane badaniu muszą być zbadane również w inny sposób,

— uzyskiwać należy te same informacje poszukiwane od tych samych jednostek badanych<sup>6</sup>.

W praktyce badawczej odchodzi się często od tego ideału analizy weryfikacyjnej. Drugi sposób często nie jest doskonały, ale przyjmujemy, że jest lepszy.

Jednym ze sposobów weryfikacji może być zadawanie pytań dwóch typów dla uzyskania takich samych informacji, z których jedno uważa się za lepsze. Aby umożliwić dokonanie weryfikacji danych otrzymanych za pomocą pytań globalnych i szczegółowych, należy najpierw ustalić, jakich informacji mają one dotyczyć, przy czym powinny to być informacje identyczne w przypadku pytań obydwóch rodzajów. Dla tego celu można wykorzystać niektóre elementy procedury proponowanej przez P. F. Lazarsfelda. W procesie formowania pojęcia Lazarsfeld proponuje stopniowe jego uszczegółowienie, a następnie scalenie<sup>7</sup>. Lazarsfeld dzieli ten proces na cztery etapy.

1. Wstępne przemyślenia dotyczące badanego zjawiska (*imagery*). Polegają one na wyobrażeniu sobie badanego zjawiska. Badacz dokonuje percepcji nie związanych ze sobą faktów, posiadających cechy wspólne. Powoli konkretyzuje on te wyobrażenia, wytwarzając bardzo ogólny obraz całości.

2. Specyfikacja ogólnego obrazu. Występujące w fazie wstępnej niesprecyzowane wyobrażenia badacz dzieli konceptualnie na części składowe. Ustala poszczególne aspekty, komponenty, wymiary badanego kompleksu. W wyniku tych operacji obiekt staje się dla badacza bardziej określoną, złożoną kombinacją wyspecyfikowanych zjawisk. Nie stanowi oczywiście pojedynczego przedmiotu obserwowalnego wprost.

3. Selekcja obserwowalnych wskaźników według wymiarów. Gdy badacz określi już wymiary danego zjawiska, pojawia się następny problem — ustalenia wskaźników. Każdy z nich pozostaje w związku z pojęciem wyjściowym. Nie jest to jednak nigdy związek zupełny.

<sup>6</sup> Por. J. Lutyński, *Analizy weryfikacyjne w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego ich rodzaje i możliwości*, w: *Analizy i próby...* t. 5, s. 330—331.

<sup>7</sup> Por. P. Lazarsfeld, *Evidence and Inference in Social Research*, Publication N A-276 of the Bureau of Applied Social Research, Columbia University.

W konsekwencji w badaniu należy zawsze brać pod uwagę wiele różnych wskaźników.

4. Połączenie wskaźników w całość. Jest to operacja niezbędna, ponieważ oddzielne operowanie wskaźnikami jest mało efektywne. Operowanie całością zwiększa prawdopodobieństwo, że jeżeli stwierdzi się występowanie wskaźników, to wystąpi także i badane złożone zjawisko. Połączenie wymaga zawsze zastosowania skali bądź nawet bardziej rozbudowanych modeli matematycznych (struktura ukryta).

Procedura proponowana przez Lazarsfelda znalazła w części zastosowanie w niniejszej analizie w stosunku do pojęć zawartych w pytaniach globalnych. Doprowadziła ona do wyodrębnienia elementów składowych i wymiarów tych pojęć, a w konsekwencji do uzyskania możliwie jak najpełniejszej ich empirycznej egzemplifikacji. Następnie do poszczególnych elementów składowych pojęć odnoszących się do złożonych zjawisk dobrane zostały szczegółowe pytania zadawane respondentom. Pytania szczegółowe połączone w bloki pytań i w takim właśnie charakterze funkcjonowały one w kwestionariuszu i w opracowaniu. Aby zestawzić odpowiedzi na pytania szczegółowe i na pytanie globalne, należało ustalić syntetyczny rezultat, adekwatny dla całego bloku pytań szczegółowych i uzyskanych przy ich pomocy informacji. Zrobiono to w ten sposób, że ilość punktów przypisana pozytywnym odpowiedziom na poszczególne pytania szczegółowe uzależniona była od procentu odpowiedzi pozytywnych udzielonych na te pytania w całej badanej zbiorowości. W konsekwencji im rzadziej na dane pytanie szczegółowe występowała wśród respondentów odpowiedź twierdząca, tym większej ilości punktów dostarczało ono w ogólnym rezultacie, odpowiadającym na pytanie globalne<sup>8</sup>.

Pytania globalne i pytania szczegółowe traktowane były jako dwa konkurencyjne sposoby zdobywania tych samych informacji. Jako weryfikator wartości odpowiedzi na pytania globalne i szczegółowe potraktowany został wywiad pogłębiony, przeprowadzony z każdym respondentem. Odpowiedzi na pytania globalne i szczegółowe porównywane były więc z odpowiedziami uzyskanymi w wywiadzie pogłębionym. Wywiad taki stosowany jest w badaniach weryfikujących dane<sup>9</sup>.

Oczywiście decyzja, że wywiad pogłębiony przyniesie najlepsze informacje, ma charakter arbitralny. W części też okazała się ona nie-

---

<sup>8</sup> Szczegółową prezentację sposobów przyporządkowania rezultatów osiągniętych przy pomocy różnych typów podaje autorka w pracy magisterskiej, znajdującej się w Instytucie Socjologii UŁ.

<sup>9</sup> Por. H. H y m a n, *Survey Design and Analysis*, Glencoe 1955, s. 167—168. Por. także C. A. M o s e r, G. K a l t o n, *Survey Methods in Social Investigation*, wyd. 2, London 1971, s. 395—398.

sluszna, o czym jeszcze będzie mowa dalej. Wywiad pogłębiony miał na celu uzyskanie za pomocą swobodnej rozmowy tych samych czy chociażby maksymalnie zbliżonych informacji. Dodatkowymi źródłami informacji posiadającymi znaczenie dla weryfikacji były wywiady swobodne z ekspertami, tj. ze zwierzchnikami respondentów (majstrami), i dane dokumentalne o respondentach zebrane z działu kadr. Ogólnie przeprowadzone analizy można sprowadzić do dwóch punktów:

1. przedstawienia jak najpełniejszego obrazu rozbieżności w odpowiedziach respondentów na pytania globalne, szczegółowe i w wywiadzie pogłębionym dla ustalenia, czy rozbieżności te są na tyle znaczne, iż uzasadniają potrzebę traktowania ich jako metod konkurencyjnych;

2. sprawdzenia, czy i w jakim zakresie pytania globalne i szczegółowe przynoszą informacje rzetelne, a także który rodzaj pytań przynosi informacje pewniejsze; jako hipotezę roboczą przyjęto przy tym, że lepsze wyniki przyniosą pytania szczegółowe.

Uzasadnienie dla takiego sformułowania celów analizy jest następujące: zarówno zadawanie jednego pytania globalnego, jak i wielu pytań szczegółowych ma swoje zalety i wady. Pytania globalne są niewątpliwie lepsze z punktu widzenia ekonomii badania, stosowanie ich jest również łatwiejsze ze względu na późniejsze opracowanie materiału. Mimo postawionej hipotezy, że sposób, w którym wykorzystujemy szereg pytań szczegółowych, jest lepszy ze względu na większe prawdopodobieństwo uzyskania odpowiedzi trafnych, oczywiście jest, że i on obciążony jest wieloma brakami, nie tyle z założenia, ile z powodu trudności praktycznych. Stworzenie pytań szczegółowych, które by w sposób możliwie pełny i wyczerpujący ujmowały wszystkie elementy składające się na dany problem, jest sprawą bardzo trudną. Istnieje tu kilka niebezpieczeństw. Pytanie szczegółowe może stanowić nie najlepszy wskaźnik dla badanego zjawiska, pojęcia<sup>10</sup>. Pytania szczegółowe mogą pominąć jakiś ważny z punktu widzenia respondenta element, co jest niezwykle istotne, gdy odpowiedzi na pytania globalne dotyczą subiektywnej opinii respondentów. Na koniec należy też mieć na uwadze zasadę selektywnego doboru pytań szczegółowych i ograniczenia ich ilości do niezbędnego minimum. Z tej racji potrzebna jest możliwie najdokładniejsza analiza porównawcza wyników otrzymanych za pomocą dwóch rodzajów pytań w zestawieniu z danymi pochodzącymi z innych źródeł.

<sup>10</sup> „Pytanie szczegółowe stanowi wskaźnik badanego pojęcia” — sformułowanie to jest skrótem, który w rozwinięciu brzmi następująco: zjawisko, o którym informuje odpowiedź na pytanie szczegółowe, jest elementem kompleksu, o którym informuje odpowiedź na pytanie globalne.

## NARZĘDZIA I PROCEDURA BADAŃ

Zanim przedstawię wyniki analizy, chciałabym omówić treść pytań i procedurę badań.

Do analizy wybrane zostały cztery pytania globalne, które przytaczam w brzmieniu dosłownym (wszystkie odnoszą się do pracy w zakładzie przemysłowym, w którym były przeprowadzone badania): „Jak określiłby Pan siebie — czy należy Pan do takich pracowników, którzy interesują się swoją pracą czy też nie. Czy jest Pan zadowolony z pracy w spółdzielni. Jak oceniłby Pan siebie — czy pracuje Pan na ogół solidnie. Czy robotnicy w Pana zakładzie są między sobą solidarni”.

Na wszystkie cztery pytania respondent miał następujące możliwości odpowiedzi: tak, raczej tak, raczej nie, nie, trudno powiedzieć, nie wiem. Za pomocą tych pytań poszukiwano informacji, czy respondent jest zainteresowany swoją pracą, czy jest z pracy zadowolony, czy jest solidny w pracy i czy jego koledzy są solidarni. Te cztery pytania różnią się swoim charakterem. Posiadają one jednak zasadniczą cechę wspólną — jest nią kompleksowy, globalny charakter pojęcia, z którym związana jest poszukiwana informacja.

Zgodnie z procedurą zaproponowaną przez Lazarsfelda najpierw dokonano merytorycznej analizy pojęć. Rozpocznę od pytania o zainteresowania pracą.

W dostępnej mi literaturze nie spotkałam definicji tego pojęcia. Niemniej dla celów tej analizy niezbędne jest jego bliższe określenie. W. A. Jadów i A. G. Zdrawomysłów wymieniają następujące elementy składowe zainteresowania pracą: wykonywanie norm, jakość pracy, poczucie odpowiedzialności za wykonywaną pracę, udział w ruchu racjonalizatorskim, zgłaszanie propozycji w zakresie organizacji pracy, udział w przodujących inicjatywach<sup>11</sup>. Pytając o zainteresowanie niektórzy badacze chcą się również dowiedzieć, w jakim stopniu praca jest atrakcyjna, ciekawa sama przez się, niezależnie od korzyści materialnych, jakie przynosi<sup>12</sup>. Mówiąc o zainteresowaniu można też brać pod uwagę przeciwstawność dwóch postaw — czy zainteresowanie dotyczy tylko własnego odcinka pracy, czy też spraw całego zakładu<sup>13</sup>.

Opierając się na tych informacjach, przyjęto następujące elementy składowe pojęcia „zainteresowanie pracą”:

<sup>11</sup> Por. W. A. Jadów, A. G. Zdrawomysłów, *Stosunek do pracy a wartościujące orientacje osobowości*, w: *Socjologia w ZSRR*, Warszawa 1966, s. 526.

<sup>12</sup> Por. J. Kulpińska, A. Gniazdowski, P. Tobera, *Postawy robotników wobec pracy i zakładu*, w: *Zarządzanie a rachunek ekonomiczny w przedsiębiorstwie przemysłowym*, red. J. Mujżel, J. Kulpiński, J. Kortan, J. Szczepański, Warszawa 1971, s. 129.

<sup>13</sup> Por. Z. Sufin, *Zawód, praca, kariera*, Warszawa 1969, s. 135.



— zdobywanie wiedzy teoretycznej i pogłębianie wiedzy praktycznej, dokształcanie się,

— udział w ruchu racjonalizatorskim,

— wiedza i orientacja w sprawach całego zakładu.

Na podstawie szczegółowych informacji odnoszących się do tych części składowych sformułowano 23 pytania szczegółowe, z których 5 stanowiły pytania filtrujące bądź pomocnicze nie związane bezpośrednio z analizą.

Pytanie o zadowolenie z pracy stanowiło jeden z głównych bodźców do podjęcia tej problematyki. Występuje ono w wielu kwestionariuszach o różnorodnym przedmiocie badań. Jest też ostro krytykowane<sup>14</sup>. A. Sarapata wskazuje za K. Davisem na trzy główne składniki zadowolenia<sup>15</sup>. Jest to satysfakcja z otrzymywanego wynagrodzenia, z rodzaju pracy i ze współpracownikami. Opierając się na literaturze oraz wiedzy o zakładzie pracy, w którym przeprowadzane były wywiady, jako elementy składające się na kompleks „zadowolenie z pracy” przyjęto satysfakcję bądź jej brak z następujących zjawisk:

— warunki płacowe,

— warunki socjalne,

— warunki fizyczne pracy,

— warunki organizacyjne,

— stosunki ze współpracownikami,

— stosunki ze zwierzchnikami,

— usytuowanie zakładu (dojazd do pracy),

— godziny pracy (zmianowość).

Na podstawie tych elementów i odpowiadających im informacji sformułowano 19 pytań szczegółowych. Ponadto jako kontrolne w stosunku do całości zastosowano pytanie o ewentualny zamiar zmiany miejsca pracy.

Pytanie o solidność pracy. W literaturze wskazuje się, że pozytywny stosunek do pracy wyraża się w obowiązkowości, solidności, zaangażowaniu zawodowym<sup>16</sup>. Za wskaźnik braku solidności uważa się natomiast absencję, brakoróbstwo i zły stosunek do narzędzi pracy<sup>17</sup>. Również wydajność i dyscyplina pracy oceniane są jako elementy solidności<sup>18</sup>.

<sup>14</sup> Por. A. Sarapata, *Problematyka i metody badań nad zadowoleniem z pracy. Materiały z konferencji*, 24—26 VI 1972, Wrocław 1973, s. 82.

<sup>15</sup> Por. A. Sarapata, *Płynność i stabilność kadr*, Warszawa 1967, s. 94.

<sup>16</sup> Por. *Socjologia w zakładzie pracy*, red. S. Widerszpil, Warszawa 1976, s. 39.

<sup>17</sup> Por. Sufin, *op. cit.*, s. 134.

<sup>18</sup> Por. W. Wesołowski, *Robotnicy o swojej pracy i swoich zakładach*, „Studia Socjologiczno-Polityczne”, 1962, nr 12.

Wyróżniane na użytek masowych badań czynniki składające się na solidność są więc następujące:

- zdyscyplinowanie — niespóźnianie się, brak nieuzasadnionej absencji, brak kar dyscyplinarnych,
- wysoka jakość produkcji,
- dbałość „o dobrą robotę” nie tylko na swoim stanowisku pracy.

Na podstawie tych ustaleń sformułowano 11 pytań szczegółowych dotyczących poszczególnych fragmentów wyróżnionych aspektów.

Pytanie o solidarność. Odbiega od pozostałych, nie dotyczy stosunku do pracy ani oceny własnej osoby przez respondenta. Przyjęte tu rozumienie tego terminu nie dotyczy solidarności na najwyższym abstrakcyjnym poziomie — proletariackiej więzi i poczucia wspólnoty grupowo-klasowego interesu. W przyjętym tu rozumieniu solidarność rozpatrywana jest w następujących wymiarach:

- jako poczucie koleżeństwa, życzliwości wobec kolektywu,
- jako wzajemna wymiana usług, nie wymagająca rezygnacji z własnych korzyści,
- wreszcie jako wzajemna pomoc w sytuacjach konfliktowych czy w pracy wymagająca rezygnacji z własnych korzyści zarówno materialnych, jak i pozamaterialnych.

Na podstawie tych ustaleń skonstruowano 12 pytań szczegółowych (w tym 4 filtrujące) obejmujących swym zakresem wszystkie te wymiary.

#### TECHNIKI ZDOBYWANIA INFORMACJI I OPIS BADAŃ

Kwestionariusz wywiadu zasadniczego składa się z dwóch odrębnych części.

Część pierwsza zawierała pytania globalne. Po każdym z nich następowało pytanie otwarte żądające od respondenta uzasadnienia poprzedniej jego wypowiedzi. Miało ono na celu zorientowanie się, jakie elementy każdego pojęcia respondent brał pod uwagę udzielając odpowiedzi na pytanie globalne. Jak wiadomo, tego rodzaju sposób postępowania stosowany jest niekiedy w masowych badaniach kwestionariuszowych, a właśnie część pierwsza kwestionariusza miała być odzwierciedleniem stosowanych w praktyce sposobów. Pozostałe pytania miały charakter pytań wprowadzających w problematykę wywiadu lub uzupełniających i nie były brane pod uwagę w opracowaniu.

Część druga kwestionariusza to 4 oddzielne bloki pytań szczegółowych odpowiadających każdemu z czterech pytań globalnych. W sumie kwestionariusz składał się z 85 pytań.

Wywiad pogłębiony miał formę swobodnej rozmowy z respondentem na tematy poruszane w wywiadzie kwestionariuszowym. Chodziło o powtórne uzyskanie jak najbardziej wyczerpujących informacji, maksymalnie zbliżonych do informacji z pierwszej części kwestionariusza. Głównym celem tego wywiadu było dostarczenie podstawy do oceny informacji na pytania globalne i szczegółowe. Starano się również ustalić przyczyny ewentualnych rozbieżności w odpowiedziach na pytania globalne i szczegółowe. Wywiad pogłębiony przeprowadzany był bezpośrednio po wywiadzie kwestionariuszowym, co pozwalało respondentowi na przypomnienie problemów zawartych w pytaniach globalnych. Atmosfera tego wywiadu była swobodniejsza, miała charakter nieskrępowanej rozmowy, co wpływało na większą szczerłość i rozmowność respondentów. To stanowiło o uznaniu tej techniki za pewniejszy, lepszy sposób zdobywania informacji. Od razu trzeba jednak zauważyć, że nie wszystkie cele związane z tym wywiadem zostały zrealizowane. Informacje, które zdołano uzyskać od respondentów, w szeregu przypadków okazały się nie wyczerpujące. Był to skutek warunków, w jakich prowadzono wywiady. Niektórzy respondenci pod koniec rozmowy spieszyli się do pracy i udzielali odpowiedzi zbyt powierzchownych. W efekcie w stosunku do wywiadu pogłębionego jako do niezależnego weryfikatora można mieć duże zastrzeżenia, o których będzie jeszcze mowa dalej. W rozmowach z mistrzami starano się poznać ich opinie o każdym respondencie. Chodziło o ocenę mistrza solidności i zainteresowania pracą każdego z nich. Ważne było ustalenie, jak często odpowiedź respondenta, zarówno na pytanie globalne, jak i na pytanie szczegółowe, pokrywa się z oceną mistrza. Zgodność z tą oceną stanowiła dodatkowy argument przemawiający na korzyść jednego z tych dwóch sposobów pytania.

W odniesieniu do zainteresowania pracą pytano mistrza o następujące sprawy:

czy respondent jest pracownikiem zaangażowanym w swoją pracę, czy ma „chęć do pracy”,

— jaka jest jego znajomość zakładu i produkcji,

— czy jego postawę charakteryzuje „twórcze” podejście do pracy (własne pomysły ułatwiające pracę) czy też bezrefleksyjne, automatyczne wykonywanie czynności.

Rozmawiając o solidności każdego z respondentów starano się ustalić:

— czy jest to pracownik zdyscyplinowany (tu pytano o spóźnienia, nieusprawiedliwioną absencję, nieuzasadnione zdaniem majstra branie zwolnień lekarskich, kary dyscyplinarne),

— czy jest to pracownik rzetelny — a więc czy wykonuje produkcję dobrej jakości (czy często ma poprawki), czy pracuje wydajnie, czy często robi przerwy w pracy, czy dba o dobrą pracę nie tylko na swoim stanowisku,

— czy można na nim polegać w trudnej, awaryjnej sytuacji.

Dane z działu kadr dotyczyły kar dyscyplinarnych, nieusprawiedliwionej absencji i spóźnień. Miały one posłużyć do sprawdzenia odpowiedzi respondentów na pytania dotyczące tych kwestii. Jak się później okazało, nie zawsze mogą one pełnić rolę „obiektywnego weryfikatora”. W przypadku spóźnień polegać trzeba było na informacjach mistrzów. Oni bowiem zgłaszają spóźnienia do działu kadr, a to nie zawsze leży w ich interesie.

Badania były przeprowadzone w spółdzielczych zakładach odzieżowych w Łodzi. Zakłady te specjalizują się w produkcji różnego rodzaju płaszczy męskich. Potokowy system produkcyjny z wyodrębnionymi gniazdami produkcyjnymi powoduje znaczne rozbieżności czynności niemal do ruchów elementarnych. Na wydziale krojowni i wykańczalni również istnieje daleko posunięta specjalizacja czynności. Robotnicy opłacani są według stawek akordowych.

Respondenci do wywiadów wybierani byli według kryteriów: płci (sami mężczyźni) i zatrudnienia w wydziałach bezpośrednio produkcyjnych. W badaniach wzięło udział 40 respondentów, wcześniej kilkunastu innych uczestniczyło w wywiadach próbnych. Respondenci stanowili grupę dość zróżnicowaną pod względem wieku: od 25 do 45 lat. Czterech z nich miało ukończoną szkołę zawodową, a pozostali podstawową; papiery czeladnicze posiadało czterech, a mistrzowskie dziesięciu respondentów. Legitymowali się co najmniej trzyletnim stażem z wyjątkiem jednego, który pracował tam niecały rok.

Badania w terenie przeprowadzone były w kilku etapach. Rozpoczęto od zebrania informacji o zakładzie i rozmów z jego kierownictwem. Następnie dokonano wyboru respondentów i przeprowadzono wywiady próbne. W końcu przeprowadzono rozmowy z mistrzami i zebrano informacje z działu kadr. Po ich analizie i ostatecznym opracowaniu narzędzi przeprowadzono wywiady zasadnicze — kwestionariuszowe i swobodne. Materiały zbierały dwie osoby, na podstawie tego materiału druga ankietarka prowadziła badania nad stylami przeprowadzania wywiadu kwestionariuszowego.

#### WYNIKI BADAŃ I ICH ANALIZA

W kwestionariuszach wywiadu często stosuje się pytania wzajemnie się kontrolujące ze względu na identyczną lub zbliżoną w określony

sposób poszukiwaną informację. Różnica w odpowiedziach respondenta na takie pytania, wynikająca z jakichkolwiek przyczyn, świadczy o błędzie. Dotyczy to również pytań globalnych i szczegółowych, które także wzajemnie się kontrolowały.

Przeprowadzone obliczenia wskazują na znaczną ilość zmian odpowiedzi respondentów na te dwa rodzaje pytań. Rozpocznijmy od porównywania odpowiedzi na pytania globalne i szczegółowe.

W zestawieniu tym brane będą pod uwagę tylko 3 pytania globalne, ponieważ czwarty blok pytań szczegółowych dotyczących solidarności zawierał wiele pytań filtrujących, na które respondenci bardzo często odpowiadali przecząco. Wykluczało to możliwość zadawania pytań bezpośrednio dotyczących elementów solidarności. Pytania te okazały się więc nie dostosowane i stąd nie można ich uwzględnić w analizie. Rozkład odpowiedzi na pytania globalne zmienionych w porównaniu z odpowiedziami na pytania szczegółowe ilustruje tabela 1.

Tabela 1. Porównanie odpowiedzi na pytania globalne z sumaryczną odpowiedzią na pytania szczegółowe  
I — pytanie o zainteresowanie pracą; II — pytanie o zadowolenie z pracy,  
III — pytanie o solidności w pracy

Odpowiedzi respondentów	I		II		III		Ogółem	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Niezgodne	28	70	10	25	4	10	42	35
Zgodne	12	30	30	75	36	90	78	65
Razem	40	100	40	100	40	100	120	100

Ogółem na 120 odpowiedzi (3 pytania  $\times$  40 wywiadów) wystąpiły 42 rozbieżności w odpowiedziach. Zarówno liczba rozbieżności (35%), jak również ich rozkład w poszczególnych pytaniach (aż 28 w pytaniu I, a tylko 4 w pytaniu III) wskazują, że są one na tyle znaczne, że uzasadniają potrzebę bardziej szczegółowej analizy.

Przejdźmy teraz do porównania informacji uzyskanych w odpowiedzi na pytanie globalne i w wywiadzie pogłębionym. W tym przypadku można brać pod uwagę wszystkie 4 pytania globalne (tab. 2).

Tabela 2. Zmiany w odpowiedziach na pytania globalne w wywiadzie pogłębionym

Odpowiedzi respondentów	I		II		III		IV		Ogółem	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Niezgodne	5	12,5	23	57,5	4	10	18	45	50	31,3
Zgodne	35	87,5	17	42,5	36	90	22	55	110	68,7
Razem	40	100	40	100	40	100	40	100	160	100

Na 160 odpowiedzi (40 wywiadów  $\times$  4 pytania) 50 uległo zmianie w wywiadzie pogłębionym. Stanowi to 31% wszystkich odpowiedzi. Prawie 1/3 odpowiedzi okazała się więc wątpliwa. Gdyby taka sytuacja występowała często w praktyce badawczej, jakiegokolwiek uogólnienia podlegałyby znacznym zastrzeżeniom. Ten znaczny odsetek niezgodności znajduje wyjaśnienie w specyfice pytań globalnych. Wymagały one od respondenta dokonania analizy własnego stanu psychicznego w przypadku pytania o zadowolenie z pracy, swego postępowania, wiedzy i zaangażowania w przypadku pytań o zainteresowanie pracą i solidność w pracy oraz analizy postępowania kolegów (pytanie o solidarność). Dalej sama sytuacja wywiadu socjologicznego, jak również problematyka pytań globalnych była dla respondentów nowością, co sami podkreślali. Nie ułatwiało to na ogół udzielania odpowiedzi głęboko przemyślanych. Znaczny brak stałości w udzielanych odpowiedziach jest też konsekwencją złożoności pojęć zawartych w pytaniach ogólnych. Spontanicznie deklarowało to wielu respondentów w wywiadzie pogłębionym stwierdzając, że po raz pierwszy mają do czynienia z tak „ogólnymi” sprawami, jak to najczęściej sami określali.

Rozkład odpowiedzi, które zostały zmienione, jest zróżnicowany: 9 respondentów było konsekwentnych w odpowiedziach na wszystkie 4 pytania, 11 w dwóch pytaniach, a 16 w jednym pytaniu globalnym. Żaden z respondentów nie zmienił odpowiedzi na wszystkie cztery pytania w porównaniu z odpowiedziami w wywiadzie pogłębionym. Dość zaskakujący jest rozkład odpowiedzi zmienionych w poszczególnych pytaniach, a mianowicie niewielka ilość zmian w odpowiedziach na pytanie o solidność i zainteresowanie pracą. Wydawało się, że respondenci, którzy dość często w wywiadzie kwestionariuszowym stwierdzali, że trudno jest im mówić o sobie, siebie oceniać („bo to trudno jest siebie samego chwalić”), w wywiadzie pogłębionym po udzieleniu szeregu odpowiedzi na pytania szczegółowe dotyczące solidności i zainteresowania pracą znacznie częściej będą zmieniać zdanie niż w wypadku pozostałych dwóch pytań. To przypuszczenie okazało się błędne. Respondenci w wypowiedziach w wywiadzie pogłębionym na ogół konsekwentnie podtrzymywali swoje odpowiedzi. Natomiast porównanie informacji z odpowiedzi na pytania szczegółowe z informacjami uzyskanymi z wywiadu pogłębionego dostarcza innego obrazu niż porównanie poprzednie. Jego wyniki przedstawia tabela 3. W analizie ponownie można było wykorzystać tylko trzy pytania.

Ogółem wystąpiło 30 rozbieżności (25%), najliczniej w pytaniu I. Należy podkreślić, że z tych 30 odpowiedzi niezgodnych z odpowiedziami w wywiadzie pogłębionym 28 jest zgodnych w przypadku porównania odpowiedzi na pytania globalne i wywiadzie pogłębionym. Może to

Tabela 3. Zmiany w odpowiedziach na pytania szczegółowe w wywiadzie pogłębnym

Odpowiedzi respondentów	I		II		III		Ogółem	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Niezgodne	24	60	4	10	2	5	30	25
Zgodne	16	40	36	90	38	95	90	75
Razem	40	100	40	100	40	100	120	100

wskazywać na niedoskonałość pytań szczegółowych i obliczanego na ich podstawie rezultatu sumarycznego. Takie wytłumaczenie nie jest jednak, jak się wydaje, adekwatne. Aż 24 z tych przypadków dotyczy bowiem jednego pytania o zainteresowanie pracą. W pytaniu tym elementy brane pod uwagę przez respondentów w odpowiedzi na pytanie globalne i przeze mnie w pytaniach szczegółowych były wyraźnie inne. Wynika to z odmiennego pojmowania zainteresowania pracą — niezwykle zawężonego przez respondentów. Wyjaśniali oni: „interesuję się swoją pracą, bo muszę”, „bo inaczej bym nie zarobił”. Opinia ta podtrzymywana była przez nich w wywiadzie pogłębnym, przy podobnym co poprzednio zawężeniu. W przypadku tego pytania wywiad pogłębiony przyniósł więc rezultaty podobne jak na pytania globalne. Nie świadczy to na korzyść hipotezy sprawdzanej w analizie. Jednak wskazany wyżej powód zgodności dowodzi zarazem niedoskonałości wywiadu pogłębnego jako weryfikatora. Nie udało się w nim bowiem dojść niezależnie do poszukiwanej informacji o zainteresowanie pracą, gdyż nie powiodło się przekazanie respondentowi sensu tego wyrażenia, które założył badacz w oderwaniu od jego niejasnego zresztą znaczenia, przyjętego przez respondentów w wywiadzie zasadniczym. Mimo to w przypadku tego pytania hipotezy o wyższości pytań szczegółowych nie można uznać za potwierdzoną.

Znacznie lepsze wyniki z punktu widzenia przyjętej hipotezy przynosi porównanie odpowiedzi na pytanie o zadowolenie z pracy. Konfrontacja odpowiedzi na pytanie globalne i wywiadu pogłębnego wykazała istnienie 23 rozbieżności, natomiast odpowiedzi w wywiadzie pogłębnym w porównaniu z pytaniami szczegółowymi tylko w 4 przypadkach były inne — w pozostałych 19 odpowiedzi uzyskana z pytań szczegółowych zostaje potwierdzona przez odpowiedź uzyskaną z wywiadu pogłębnego.

Pytanie o solidność w pracy wywołało najmniejsze różnice w odpowiedziach respondentów w wywiadzie pogłębnym, na pytania globalne, jak i szczegółowe, zresztą na korzyść tych ostatnich. W przypadku tego pytania było jednak możliwe zweryfikowanie odpowiedzi respon-

dentów na pytania szczegółowe przy pomocy informacji ze źródeł zewnętrznych, a więc również szczegółowych danych z działu kadr i rozmów z majstrami. Informacje te okazały się całkowicie zgodne z tymi odpowiedziami w przypadku 32 respondentów. W pozostałych 8 przypadkach rozbieżności w informacjach dotyczyły pojedynczych elementów składających się na solidność w pracy, np. spóźnień, absencji w pracy itp. To porównanie wskazuje, że zastosowane pytania szczegółowe wytrzymały próbę konfrontacji z danymi zewnętrznymi.

#### WNIOSKI KOŃCOWE

Analiza wyników poszczególnych rozbieżności w odpowiedziach respondentów, uzyskiwanych za pomocą dwóch sposobów pytania: globalnie i szczegółowo, pozwala na sformułowanie kilku wniosków. Pierwsze z nich wiążą się z przedstawionymi wcześniej celami pracy i związanej z nimi hipotezy. Otóż ogólne zestawienia wskazują, że między odpowiedziami na pytania globalne a rezultatami odpowiedzi na pytania szczegółowe w zakresie 2 pytań występują znaczne różnice. Na podstawie tych zestawień potwierdzenie przyjętej hipotezy, że pytania szczegółowe dostarczają lepszych niż pytania globalne informacji, jest raczej słabe. W dużym stopniu potwierdzają ją tylko dane odnoszące się do jednego pytania (o zadowolenie z pracy) spośród trzech uwzględnionych w analizie. W przypadku jednego pytania zawiódł, jak się wydaje, weryfikator, czyli wywiad pogłębiony. W przypadku trzeciego pytania uzyskane różnice pomiędzy informacjami otrzymanymi na podstawie trzech różnych sposobów pytania są w ogóle minimalne. Na podkreślenie zasługuje jednakże fakt, że przeprowadzona dodatkowa weryfikacja przy pomocy danych z dokumentów oraz rozmów z mistrzami potwierdza niezawodność odpowiedzi na pytania szczegółowe. Przyjęta hipoteza uzyskuje więc w ten sposób dodatkowe potwierdzenie.

Dlaczego wywiad pogłębiony nie spełnił jako weryfikator swojej roli? Jest wysoce prawdopodobne, iż w odpowiedzi na pytanie o zainteresowanie pracą respondenci z całości zjawiska wybierali jeden element (tak jak to wskazano na wstępie) i jego to właśnie dotyczyła odpowiedź uzyskiwana zarówno w pytaniu globalnym, jak i w wywiadzie pogłębionym. Jeśli tak było, to fakt ten przemawia raczej na rzecz pytań szczegółowych ze względu na to, że przy ich zastosowaniu nie występuje niepożądane przez badacza zawężenie znaczeniowe.

Z wnioskiem o słabości — przynajmniej w niektórych przypadkach — wywiadu pogłębionego jako weryfikatora wiąże się następna uwaga. Biorąc pod uwagę ich wady w analizach weryfikacyjnych,



konieczne wydaje się wykorzystywanie zawsze kilku uzupełniających się metod. Wskazana wydaje się także analiza procesów psychicznych respondentów, w tym i dotycząca rozumienia przez nich terminów. Niniejsza analiza mimo swej fragmentaryczności wskazuje, na przykład, wyraźnie na zupełnie odmienne od badacza rozumienie terminu „zainteresowanie pracą”, co prowadzić musi do błędów. Przedstawiona analiza nie przyniosła w pełni rozstrzygających rezultatów w odniesieniu do postawionego problemu wyższości pytań globalnych czy szczegółowych. W tej sytuacji celowe wydaje się przeprowadzenie dodatkowych badań na ten temat, które należałoby podjąć w odniesieniu do szerszego zakresu pytań, do większej próbki przy wykorzystaniu doświadczeń płynących także z przedstawionej próby.