

# Franciszek Sztabiński

---

## Wywiad kwestionariuszowy i ankieta pocztowa : analiza przebiegów procesów uzyskiwania informacji i ich rezultatów

---

Przegląd Socjologiczny Sociological Review 37, 235-263

---

1989

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.

FRANCISZEK SZTABIŃSKI – ŁÓDŹ

## WYWIAD KWESTIONARIUSZOWY I ANKIETA POCZTOWA ANALIZA PRZEBIEGU PROCESÓW UZYSKIWANIA INFORMACJI I ICH REZULTATÓW

### UWAGI WSTĘPNE

Socjolog podejmujący badania empiryczne ma do dyspozycji szeroki wachlarz metod i technik uzyskiwania informacji. W zależności od wielu czynników, takich jak rodzaj problemu badawczego, zakres wyciąganych wniosków, wielkość i charakter zbiorowości przewidzianej do badania itp. może on stosować różne rodzaje wywiadu, obserwacji czy ankiety<sup>1</sup>. O ile jednak w okresie przedwojennym w badaniach socjologicznych w szerokim zakresie stosowano różnorodne, często wzajemnie dopełniające się techniki (i dzięki temu dające w miarę pełny obraz badanej rzeczywistości), o tyle w okresie powojennym zaobserwować można wyraźną dominację masowych badań z wykorzystaniem technik opartych na wzajemnym komunikowaniu się, a szczególnie wywiadu kwestionariuszowego<sup>2</sup>. Jest to, jak się wydaje, wynikiem zmiany stylu uprawiania

---

<sup>1</sup> W podręcznikach metodologicznych można znaleźć wiele zaleceń na ten temat. Zob. m.in.: K. Dobrowolski, *Studia nad życiem społecznym i kulturą*, Wrocław 1966; J. Szczepański, *Techniki badań socjologicznych*, Łódź 1951; S. Szostkiewicz, *Procedury i techniki badań socjologicznych*, Warszawa 1964; M. Grawitz, R. Pinto, *Méthodes des Sciences Sociales*, Dalloz 1972; M. Jahoda, M. Deutch, S.W. Cook, *Research Methods in Social Relations*, New York 1955; M.B. Parten, *Surveys, Polls and Samples*, New York 1950; W.J. Goode, P.K. Hatt, *Methods in Social Research*, New York 1952; i inni.

<sup>2</sup> Mówiąc o okresie przedwojennym, mam na myśli przede wszystkim monograficzne badania prowadzone w Polsce przez K. Zawistowicz-Adamską, Z. Wierzbickiego, a w Stanach Zjednoczonych przez R. i H. Lyndów, W. L. Wernera i P. S. Lunta; czy też oparte na dokumentach osobistych badania F. Znanięckiego, na pamiętnikach J. Chałasińskiego itp.

socjologii empirycznej i dążeniem do „unaukowienia” tej dyscypliny<sup>3</sup>. Tendencje te przejawiają się w zastosowaniu w szerokim zakresie analiz statystycznych przy weryfikacji hipotez, co możliwe jest jedynie w przypadku badań masowych, w których uzyskujemy informacje na ten sam temat od bardzo wielu jednostek (respondentów).

Techniką spełniającą powyższe warunki „naukowości”, obok wyżej wspomnianego wywiadu kwestionariuszowego, jest również technika ankiety pocztowej. Oznacza to, iż: 1) może być ona stosowana w tego samego typu badaniach co wywiad kwestionariuszowy, tj. masowych badaniach opartych na losowych próbach adresowych, oraz 2) podobnie, jak wywiad kwestionariuszowy jest to technika umożliwiająca formułowanie wniosków o charakterze ilościowym. Należy tutaj jednak zaznaczyć, że w przeciwieństwie do wywiadu kwestionariuszowego technika ankiety pocztowej bywa, w warunkach polskich, wykorzystywana stosunkowo rzadko.

Zasadniczym problemem, nad którym zamierzam się skoncentrować w niniejszym artykule, jest porównawcza ocena przebiegu procesów otrzymywania informacji za pomocą techniki wywiadu kwestionariuszowego i ankiety pocztowej oraz uzyskanych rezultatów. Ocena taka umożliwia jednocześnie wskazanie i określenie ewentualnych „korzyści” bądź „strat” związanych z ich stosowaniem. W artykule tym nie rozstrzygnę oczywiście wszystkich problemów związanych z użyciem tych technik, zamierzam zastanowić się jedynie nad tymi, które wydają się najbardziej istotne z punktu widzenia badacza, tzn. ilościową i jakościową oceną uzyskanych materiałów. Aby możliwe było rozstrzygnięcie postawionego wyżej problemu należy porównać te dwie techniki oraz rezultaty ich konkretnych zastosowań<sup>4</sup>.

#### 1. WYWIAD KWESTIONARIUSZOWY I ANKIETA POCZTOWA W REFLEKSJI I PRAKTYCE SOCJOLOGICZNEJ

Technika ankiety pocztowej bywa stosunkowo rzadko przedmiotem refleksji polskich metodologów. Zazwyczaj wspomina się o niej, mówiąc o wywiadzie kwestionariuszowym lub, w ogóle, o technikach ankiety, przy czym nie wprowadza się w tych przypadkach jasnych kryteriów jej

<sup>3</sup> Por. J. Lutyński, *Analiza procesu otrzymywania informacji w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego*, [w:] *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*, Z. Gostkowski, J. Lutyński (red.), t. 4, Wrocław 1972, s. 13 – 14.

<sup>4</sup> Te dwie płaszczyzny analizy odpowiadają dwóm sensom pojęcia „technika” – sensowi preskryptywnemu oraz deskryptywnemu. Zob. A. P. Wejland, *Wywiad kwestionariuszowy jako technika otrzymywania danych. Wprowadzenie*, [w:] *Wywiad kwestionariuszowy. Analizy teoretyczne i badania empiryczne*, K. Lutyńska, A. P. Wejland (red.), Wrocław 1983, s. 11 – 12.

wyodrębnienia. Poniżej wskażemy niektóre charakterystyczne cechy tych dwóch technik i wpływające z nich odmienności, szczególnie istotne z punktu widzenia praktyki badawczej.

Technika wywiadu kwestionariuszowego i ankiety pocztowej są technikami opartymi na wzajemnym komunikowaniu się. Pierwsza z nich – na komunikowaniu się badacza z respondentem za pośrednictwem ankietera. Kontakt między ankieterem a respondentem jest naoczny, w związku z czym przekazy wymienione między nimi przybierają formę przekazów ustnych, które są przekształcane w przekazy pisemne i odwrotnie. Technika ankiety pocztowej jest natomiast oparta na komunikowaniu się badacza z respondentem bez pośrednictwa ankietera, w związku z czym nie występuje między nimi kontakt naoczny, a przekazy są wyłącznie przekazami pisemnymi<sup>5</sup>.

Wskazane wyżej zasadnicze odmienności mają określone konsekwencje. W przypadku zastosowania techniki wywiadu kwestionariuszowego ze względu na duże z reguły liczebności próby, badacz nie może osobiście przeprowadzać wszystkich wywiadów. W związku z tym istnieje konieczność zaangażowania sztabu ankieterów, którzy stają się niejako „wysłannikami” badacza. Z faktem ich obecności związane są pewne specyficzne cechy tego typu badań. Mogą one bowiem mieć charakter wielopłaszczyznowy, tzn. mogą równocześnie podejmować i dotyczyć zjawisk z różnych sfer życia społecznego, w tym także i problemów bardzo złożonych. Dodatkowo, dzięki obecności ankietera, badacz otrzymuje informacje od prawie wszystkich jednostek badania, a informacje te są z reguły kompletne (pełna realizacja próby oraz kompletność wypełnienia kwestionariusza). Obok powyższych niewątpliwych zalet, technika ta ma jednak i pewne wady. Pośrednictwo ankietera pociąga bowiem za sobą szereg niebezpieczeństw. Można je, jak się wydaje podzielić na dwie grupy: merytoryczne i techniczno-organizacyjne.

Pierwsze z nich rzutują w sposób bezpośredni na jakość i wartość materiałów. Badacz stosując technikę wywiadu kwestionariuszowego zakłada, iż jego zapotrzebowanie informacyjne przekazane będzie zgodnie z jego intencjami, a zapis w kwestionariuszu traktuje jako tożsamy z odpowiedzią respondenta. Założenie to jednak nie zawsze znajduje odzwierciedlenie w praktyce. Można bowiem wskazać zniekształcenia wynikające ze stosowania techniki wywiadu kwestionariuszowego i niezależnie od woli ankietera, a także zakłócenia wprawdzie nie związane

---

<sup>5</sup> Do najistotniejszych różnic między tymi technikami należą wspomniane: forma kontaktu z respondentem (bezpośredni – pośredni) i forma przekazu w procesie komunikowania się (przekaz ustny – przekaz pisemny). O dalszych, będących ich konsekwencją pisze m.in. J. Lutyński, *Analiza procesu otrzymywania informacji* .., s. 22 – 23 oraz J. Lutyński, *Ankieta i jej rodzaje na tle podziału technik otrzymywania materiałów*, [w:] *Analizy i próby...*, t.2, Wrocław 1968, s. 22 – 24.

bezpośrednio, ale zazwyczaj towarzyszące w praktyce stosowaniu tej techniki i zależne od woli ankietera. Do pierwszych zaliczyć można cechy osobowości ankieterów, które mogą rzutować na styl przeprowadzania wywiadu, wpływ ankietarski, efekt ankietarski, przypadkowe błędy, przejęzyczenia i pominięcia przy odczytywaniu pytań oraz adekwatność zapisu odpowiedzi respondenta (chodzi tutaj o brak możliwości dokładnego zapisu odpowiedzi respondenta z uwzględnieniem wszystkich odcieni znaczeniowych) itp.<sup>6</sup> Drugi typ zniekształceń, to wszelkiego rodzaju świadome fałszowania i oszustwa ze strony ankieterów, celowe pominięcia, a także sugerowanie i podpowiadanie odpowiedzi (zwłaszcza przy pytaniach trudnych i filtrujących). Niedogodności techniczno-organizacyjne związane ze stosowaniem wywiadu kwestionariuszowego polegają natomiast na konieczności skompletowania sztabu ankieterów odpowiednio przeszkolonych w zakresie przeprowadzania wywiadów socjologicznych, przeszkolenia ich w związku z konkretnymi badaniami, zapłacenie im za przeprowadzone wywiady oraz, co wiąże się ze świadomymi zniekształceniami ze strony ankieterów, konieczność prowadzenia bieżącej kontroli ich pracy w terenie (uczciwości i rzetelności), a także kontroli realizacji próby.

Jak już wspominaliśmy technika ankiety pocztowej również umożliwia realizację masowych badań typu ilościowego. Jej specyficzną cechą jest jednak to, iż badacz kontaktuje się z respondentem bez pośrednictwa ankietera. Oznacza to, iż zapotrzebowanie informacyjne badacza dociera w niezmięnionej (nie zniekształconej) formie do respondenta i odpowiednio – taki sam przekaz respondenta dociera do badacza. Nie występują więc tutaj żadne zniekształcenia i niedogodności związane z wykorzystaniem ankietarów jako „przekazników” informacji, niemniej pojawiają się inne, w zasadzie specyficzne dla tej techniki. Podstawową wadą tej techniki jest to, że badacz w ogóle nie ma możliwości kontroli nad tym, czy ankietę wypełniał właściwy respondent, czy i kto mu pomagał, nad kompletnością i poprawnością wypełniania kwestionariusza ankiety itp. Ponadto bardzo istotnym problemem w przypadku zastosowania tej techniki jest sprawa liczby zwrotów. W badaniach bowiem nad poszczególnymi problemami oraz przeprowadzonymi na różnych populacjach odsetek zwrotów bywa bardzo zróżnicowany i waha się od 0 do 90%<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> Zob. m.in.: K. Lutyńska, *Ankieterzy i badacze. Z badań nad wpływem ankietarskim*, „Przegląd Socjologiczny”, 1968, t. XXX, s. 143 – 173; M. Zürn, *Próba pomiaru efektu ankietarskiego*, [w:] *Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych*, Z. Gostkowski (red.), 1976, z. 4, Warszawa 1982, s. 147 – 176; J. Lutyński, *Analiza procesu...* s. 47 – 62 i inni.

<sup>7</sup> O wspomnianych wyżej zaletach i wadach wywiadu kwestionariuszowego i ankiety pocztowej piszą także m.in.: J. Alevizos, *Marketing Research*, Princehall 1959, s. 76 i nast. M. Parten, *op. cit.*, s. 72 – 85, 93 – 96; J. Black, D. J. Champion, *Methodes and Issues in Social Research*, New York 1976, s. 370 – 374, 390 – 396; C. Selltiz, L. S. Wrightsman, S. W. Cook, *Les Méthodes de Recherche en Sciences Sociales*, Montréal 1977, s. 290 – 304 i inni.

Mimo wskazanych odmienności, obydwie te techniki umożliwiają jednak ten sam sposób opracowania materiałów oraz prowadzenie tego samego rodzaju analiz (bywają nawet badania, w których ten sam formularz służy jednocześnie jako kwestionariusz wywiadu, jak i kwestionariusz ankiety)<sup>8</sup>. Jednakże fakt, iż wywiad kwestionariuszowy bywa znacznie częściej stosowany niż technika ankiety pocztowej wyjaśnić można, jak się wydaje nastawieniem badaczy przede wszystkim na realizację próby założonej (przynajmniej pod względem liczebności) oraz kompletność uzyskiwanych materiałów (kompletność wypełnienia formularzy). W grę wchodzi tutaj także nie zawsze może uświadamiane, a prawie nigdy nie formułowane *explicite* przeświadczenie, iż ankietę jest zazwyczaj w stanie „zmusić” respondent do udzielenia wywiadu oraz, iż skłoni go do udzielenia odpowiedzi na każde pytanie – bez względu na wartość owej odpowiedzi. W przypadku natomiast techniki ankiety pocztowej sytuacja taka nie zaistnieje. Występuje bowiem tutaj znacznie większa dobrowolność uczestnictwa w badaniach oraz odpowiadania na poszczególne pytania bez żadnych nacisków i sugestii (ze strony badacza). Odpowiada więc ten, kto chce i na te pytania, na które chce odpowiedzieć. Sytuacja taka może doprowadzić do różnorodnych zniekształceń, powodujących w rezultacie tendencyjność próby oraz tendencyjność odpowiedzi.

Bardzo istotnym problemem jest również wartość informacji uzyskiwanych za pomocą tych dwu technik. Sądy w literaturze na ten temat są sprzeczne. I tak np. wielu badaczy twierdzi, iż odpowiedzi zawarte w kwestionariuszach ankiety charakteryzują się znacznie wyższym poziomem wiarygodności niż w przypadku zastosowania techniki wywiadu kwestionariuszowego. Uzasadnia się to tym, że ludzie mają tendencję do udzielania odpowiedzi bardziej szczegółowych i wyczerpujących w sytuacji, gdy nie ma bezpośredniego odbiorcy tych opinii (ankietera), który jest osobą zupełnie obcą. Inni z kolei stwierdzają zupełnie coś odmiennego. Zawarte w kwestionariuszu ankiety odpowiedzi nigdy nie są, w przeciwieństwie do sytuacji z wywiadu kwestionariuszowego, odpowiedziami spontanicznymi, lecz bardziej przemyślanymi, „wygładzonymi” i w

---

<sup>8</sup> Powyższa uwaga wymaga pewnego komentarza. Przypadek, w którym kwestionariusz wywiadu pełni jednocześnie funkcję kwestionariusza ankiety, bądź odwrotnie, jest ewidentnym błędem metodologicznym. Różnice między nimi nie sprowadzają się bowiem wyłącznie do odmienności gramatycznej tekstu poszczególnych pytań; nie mniej istotne są różnice w instrukcjach, poziomie ich szczegółowości, formie graficznej kwestionariusza itp. Wszystkie one uwidaczniają się ze szczególną ostrością, gdy uświadomimy sobie, że kwestionariusz stanowi jedynie jeden z elementów narzędzia badawczego.

Nie eliminuje to jednak możliwości przygotowania kwestionariusza wywiadu i ankiety, za pomocą których można uzyskać analogiczne informacje. O „identyczności” kwestionariuszy nie może jednak świadczyć „identyczność” tekstu, lecz jednostkowych poszukiwanych informacji.

związku z tym „oficjalnymi”. Działają bowiem w tym przypadku psychologiczne mechanizmy obronne, takie jak racjonalizacja, projekcja itp. Wszystko to wpływa na to, iż są one ich zdaniem, z natury rzeczy mniej wiarygodne<sup>9</sup>.

Z powyższych skrótowych rozważań wynika, iż zarówno ankieta pocztowa, jak i wywiad kwestionariuszowy są technikami umożliwiającymi realizację badań surveyowych, tzn. masowych badań o charakterze ilościowych. Każdorazowe zastosowanie jednej z nich pociąga za sobą jednak możliwość wystąpienia pewnego rodzaju zniekształceń procesu badawczego, rzutujących na liczbę i wartość uzyskiwanych materiałów, a więc niesie za sobą potencjalne „korzyści” i „straty” (w przypadku ankiety i wywiadu są one różne, co wynika ze specyfiki i charakteru tych technik). Jedna i druga technika posiada zatem określone wady i zalety, a co więcej, zalety jednej są wadami drugiej i odwrotnie. Praktyka badawcza zdaje się jednak zaprzeczać temu, o czym świadczy chociażby stosunkowo niewielki, na gruncie polskim, zakres wykorzystania techniki ankiety pocztowej, a powszechność stosowania wywiadu kwestionariuszowego.

## 2. ANALIZA PRZEBIEGU BADAŃ Z ZASTOSOWANIEM TECHNIKI WYWIADU KWESTIONARIUSZOWEGO I ANKIETY POCZTOWEJ I ICH REZULTATÓW

Jak w rzeczywistości wygląda ów „bilans”, co badacz „zyskuje”, a co „traci” wykorzystując technikę wywiadu kwestionariuszowego bądź ankiety pocztowej, spróbujemy pokazać na podstawie analizy badań dotyczących opinii mieszkańców Łodzi o strajku studenckim w 1981 r. Zostały one zrealizowane w trzy miesiące po jego zakończeniu tzn. w miesiącach: maj – lipiec 1981 w Zakładzie Metodologii Badań Socjologicznych IFiS PAN w Łodzi pod kierunkiem K. Lutyńskiej. Do badań tych wylosowana została 652-osobowa próba zasadnicza, z której z blisko jedną szóstą, a więc 101 osobami, przeprowadzony miał być wywiad kwestionariuszowy, natomiast do reszty, tzn. do 551 osób rozestana została ankieta pocztowa. Zaznaczyć także należy, iż w obu przypadkach wylosowana została 100% rezerwa. Do respondentów, z którymi przeprowadzony miał być wywiad kwestionariuszowy wysłano listy zapowiednie,

---

<sup>9</sup> Zob. przypis 7. Bardziej szczegółowe rozważania dotyczące wiarygodności informacji uzyskiwanych za pomocą tych dwóch technik prowadzą m.in. C. A. Moser, G. Kalton, *Survey Methods in Social Investigation*, 1971; P. H. Mann, *Methods in Sociological Enquiry*, 1968; G. Sjoberg, R. Nett, *Methodology for Social Research*, New York 1964 i inni. Na gruncie polskim tego typu rozważania prowadziła L. Sołoma, *Analiza porównawcza danych zdobytych przy pomocy różnych technik [w:] Analizy i próby...* t. 3, Wrocław 1970, s. 223 – 281.

informujące i określające przybliżony termin realizacji badań. W tym samym czasie do pozostałej części respondentów wysłano kwestionariusze ankiety wraz z listem wprowadzającym oraz zwrotnie zaadresowaną i opłaconą kopertą. Po upływie terminu zwrotu ankiet, w odstępach dwutygodniowych wysłano kolejne dwa monity, przy czym do drugiego monitu załączona była jednostronicowa ankieta zawierająca pytania o podstawowe cechy społeczno-demograficzne z prośbą o wypełnienie i zwrot pod wskazany adres (prośba ta dotyczyła wyłącznie tych respondentów, którzy nie zdecydowali się na odpowiedź na pytania kwestionariusza zasadniczego). Dodatkowo, po zakończeniu realizacji badań wysłane zostały listy z podziękowaniem za współpracę. W przypadku wywiadu kwestionariuszowego w trakcie realizacji badań wykorzystana została w 100% rezerwa: ogółem wysłano więc 551 kwestionariuszy ankiety i rozdysponowano 202 adresy do wywiadów.

Analizę przebiegu i wyników badań z zastosowaniem techniki wywiadu kwestionariuszowego i ankiety pocztowej prowadzić będziemy w dwóch płaszczyznach, porównując:

A) przebieg procesów uzyskiwania informacji za pomocą wywiadu i ankiety, oraz

B) rezultaty procesów uzyskiwania informacji za pomocą tych dwóch technik.

## 2. A. ANALIZA PRZEBIEGU PROCESÓW UZYSKIWANIA INFORMACJI

W analizie przebiegu procesów uzyskiwania informacji weźmiemy pod uwagę wybrane dwa jego wymiary, a mianowicie:

1) przebieg procesów kontaktowania się w związku z wywiadem kwestionariuszowym i ankietą pocztową,

2) przebieg procesów komunikowania się w związku z tymi technikami.

Celem analizy przebiegu procesu kontaktowania się badacza z respondentem jest określenie liczby uzyskanych materiałów oraz ich pochodzenia, tzn. od kogo i w jaki sposób zostały zebrane. Polega ona na prześledzeniu sposobu, okoliczności i chronologii kontaktu między badaczem (ankieterem) a respondentem – ogólnie – całej sytuacji badawczej, zaistniałej w związku z danym przekazem jakim jest kwestionariusz. Interesuje nas więc tutaj przede wszystkim problem, czy kontakt między badaczem a respondentem przebiegał w sposób idealny, tzn. zakładany przez badacza, czy też, na skutek różnych zakłóceń (jakich?) uległ on zniekształceniom (jakim?) lub też przerwaniu (w którym momencie?)<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Analizę oraz szczegółowy opis możliwych form przebiegu procesu kontaktowania się badacza z respondentem przy zastosowaniu techniki ankiety pocztowej przedstawialem w artykule *Proces kontaktowania się w ankiecie pocztowej*, [w:] *Szkice metodologiczne*, K. Lutyńska (red.), Warszawa 1981, s. 71 – 87.



Należy tutaj jednak od razu wyraźnie podkreślić, iż mówiąc o ankiecie pocztowej (wywiadzie kwestionariuszowym) mamy na myśli po pierwsze, ankietę pocztową (wywiad kwestionariuszowy) indywidualną, tzn. taką, której adresatem jest nie rodzina lub gospodarstwo domowe, lecz jednostka ludzka określona imiennie; po drugie zaś, ankietę pocztową (wywiad kwestionariuszowy) anonimową, tzn. taką, w której nie żąda się podpisania (autoryzacji) przez respondenta jego wypowiedzi.

Przebieg procesu komunikowania się badacza (ankietera) z respondentem odtworzony zostanie natomiast na podstawie analizy „dynamicznej struktury kwestionariusza”. Używamy tutaj określenia „dynamiczna struktura kwestionariusza” dla oznaczenia całej „drogi” od jednego do drugiego i kolejnych pytań, jaką należy „przejsć” odpowiadając na pytanie zawarte w kwestionariuszu. Celem tej analizy jest, w przypadku ankiety, stwierdzenie czy respondent „prawidłowo”, tzn. zgodnie z intencjami badacza wypełnił kwestionariusz ankiety, czy respondent zrozumiał, uwzględnił i postępował zgodnie z zawartymi w kwestionariuszu instrukcjami do pytań i regułami przejść? W przypadku wywiadu kwestionariuszowego naszym celem jest stwierdzenie tego samego (przy czym w odniesieniu nie do respondenta lecz ankietera), tzn. czy ankieter „prawidłowo” – zgodnie z intencjami badacza – przeprowadził wywiad, czy ankieter zrozumiał, uwzględnił i postępował zgodnie z zawartymi w kwestionariuszu instrukcjami do pytań i regułami przejść itd. W obu przypadkach jest to możliwe ze względu na fakt, iż podstawą naszych rozważań jest ostateczny efekt interrogacji, a więc kwestionariusz, w którym wpisane zostały odpowiedzi respondentów (obojętne, czy przez ankietera, czy przez nich samych). Warunkiem koniecznym prowadzenia takiej analizy jest przyjęcie założenia o istnieniu logicznej struktury kwestionariusza (tzn. logicznych związków między pytaniami) oraz jednoznaczności pytań i reguł przejść zawartych w kwestionariuszu. W przypadku, gdyby przyjąć, iż brak jest związku między pytaniami oraz gdyby pytania i reguły przejść nie były jednoznaczne (byłyby inaczej i różnie rozumiane przez poszczególnych respondentów) prowadzenie jej byłoby w ogóle niemożliwe. Analizę „dynamicznej struktury kwestionariusza” prowadzi będziemy porównując modelowe schematy wypełnienia kwestionariusza ze schematami faktycznymi. Modelowe schematy odzwierciedlają sposób, w jaki kwestionariusz powinien zostać wypełniony i tworzy się je opierając się na zawartych w nim instrukcjach do pytań i regułach przejść – są to więc te schematy, które powinny zostać zastosowane, aby kwestionariusz był wypełniony prawidłowo. Schematy faktyczne natomiast odzwierciedlają sposób w jaki kwestionariusz został wypełniony w rzeczywistości i tworzy się je w oparciu o zapis odpowiedzi respondentów na pytania w kwestionariuszu (są to więc te schematy, które faktycznie zostały zastosowane przy jego wypełnieniu – zadawaniu pytań przez ankietera). Oczywiście jest, iż schematy modelowe

we stworzyć można *ex ante* (badacz jest bowiem w stanie przewidzieć je), natomiast faktyczne – jedynie *ex post* (na podstawie uzyskanych materiałów). Schematy te tworzy się dla każdego z kwestionariuszy osobno, a porównując schemat faktyczny z modelowym, uchwycić można wszelkiego rodzaju błędy w wypełnieniu kwestionariusza, tzn. zniekształcenia przebiegu procesu komunikowania się<sup>11</sup>.

### 2.A.1. Analiza przebiegu procesów kontaktowania się w związku z wywiadem kwestionariuszowym i ankietą pocztową

Na podstawie analizy przebiegu procesu kontaktowania się badacza z respondentem przy zastosowaniu techniki wywiadu kwestionariuszowego stwierdzono, że na 202 przypadki jedynie w 49 (24,3%) przebiegał on w sposób „idealny”, tj. taki jak zakładał badacz. Oznacza to, iż ankieter dotarł do respondenta intencjonalnego (tzn. tego, dla którego przeznaczony był kwestionariusz), uzyskał zgodę na jego przeprowadzenie, wywiad odbył się bez udziału „osób trzecich”, a wypełniony kwestionariusz, za pośrednictwem ankietera dotarł do badacza. W pozostałych natomiast 153 przypadkach przebieg owego procesu, na skutek różnego rodzaju zakłóceń uległ zniekształceniu lub też przerwaniu. Zniekształcenia wystąpiły w 45 przypadkach i polegały na tym, że:

1. Na ostateczny kształt wypowiedzi respondenta intencjonalnego wpływ miały „osoby trzecie” – 40 przypadków (19,8%). Przy czym w 26 przypadkach był to wpływ bierny („osoby trzecie” były obecne w trakcie wywiadu, ale nie wtrącały się), natomiast w 14 – był to wpływ czynny – osoby te pośrednio, bądź bezpośrednio „przejmowały” na siebie rolę respondenta. Wyjaśnić tutaj należy, iż przypadki zniekształcenia przebiegu procesu kontaktowania się spowodowane udziałem „osób trzecich” w trakcie realizacji wywiadu ustalane były na podstawie pisemnych sprawozdań ankieterów z przeprowadzonych rozmów. W 26 przypadkach nie udało się jednak ustalić, czy i jaki był udział tych osób (braki w sprawozdaniach). Tego typu wątpliwe przypadki rozstrzygnięto „na korzyść” respondentów, tzn. uznano, że „osoby trzecie” nie były obecne podczas wywiadu, a tym samym proces kontaktowania się nie uległ zniekształceniu.

2. Odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu wywiadu sformułowane zostały przez respondentów niewłaściwych – 5 przypadków (2,5%), przy czym w dwóch przypadkach przy czynnym udziale „osób trzecich”. Wyjaśnić także należy, iż mówimy tutaj tylko i wyłącznie o tych respondentach niewłaściwych, którzy uznani zostali (czy to na sku-

tek pomyłki ankietera, czy też na skutek wprowadzenia go przez respondenta w błąd) za respondentów właściwych i którym zaproponowano udzielenie wywiadu. Liczebność tej kategorii ustalona została na podstawie porównania deklarowanego przez respondenta w wywiadzie (zapisanego przez ankietera) roku urodzenia i płci z danymi faktycznymi (ustalonymi na podstawie dokumentów).

Jeżeli natomiast chodzi o zakłócenia powodujące przerwanie kontaktu badacza z respondentem, bądź jego nienawiązanie, to wystąpiły one w 108 przypadkach. Wyróżnić można tutaj dwie zasadnicze sytuacje:

1. Ankieter nie dociera do respondenta intencjonalnego, a tym samym kontakt badacza z respondentem w ogóle nie zostaje nawiązany. W badaniach, o których tu mowa, sytuacja taka wystąpiła w 97 przypadkach (48,0%) i spowodowana została między innymi: nieaktualnym adresem respondenta (40 przypadków); niemożnością zastania respondenta (39) oraz czasowym pobytem respondenta poza Łodzią (11).

2. Respondent intencjonalny „nie przyjmuje na siebie roli respondenta”, odrzuca ją (odmowa udzielenia wywiadu), w wyniku czego kontakt zostaje przerwany. Sytuacja ta wystąpiła w 11 przypadkach (5,4%). Najczęściej deklarowanymi przyczynami takiej decyzji były: brak zainteresowania ze strony respondenta problematyką badania (5 przypadków) oraz chorobą respondenta (4 przypadki).

Zatem proces kontaktowania się w związku z wywiadem kwestionariuszowym, aż w 75,7% (3/4 przypadków) przebiegał w sposób odmienny niż zakładał to badacz. Natomiast blisko połowa materiałów (45 kwestionariuszy na 94) uzyskana została w wyniku zniekształconego procesu.

Analiza przebiegu procesu kontaktowania się badacza z respondentem przy zastosowaniu techniki ankiety pocztowej przynosi nieco odmienne rezultaty. Jak już wspominaliśmy kwestionariusze ankiet wysłano do 551 respondentów. Okazało się, iż na owe 551 przypadków, co najwyżej w stosunku do 190 (34,5%) brak było podstaw do wysuwania zastrzeżeń co do prawidłowości przebiegu procesu kontaktowania się. Oznacza to, iż najprawdopodobniej proces ten przebiegał w sposób idealny, zakładany przez badacza, a więc kwestionariusz ankiety dotarł do respondenta intencjonalnego, ten z kolei zdecydował się na jego wypełnienie, samodzielnie udzielał odpowiedzi na pytania w nim zawarte, następnie wysłał go, a przesyłka z kolei dotarła do badacza. W pozostałych natomiast 361 przypadkach stwierdzono istnienie uzasadnionych podstaw do wysuwania zastrzeżeń co do prawidłowości przebiegu procesu kontaktowania się, tzn. należało uznać, iż na skutek różnego rodzaju zakłóceń proces ten ulegał zniekształceniu lub przerwaniu. Zniekształcenia wystąpiły co najmniej w 56 przypadkach i były dwójakiego rodzaju:

1. Kwestionariusz ankiety wypełniony został wspólnie przez respondenta intencjonalnego i inne osoby. Miały one bezpośredni wpływ na wypowiedzi respondenta lub też wypełniały część kwestionariusza zamiast niego. Przypadki te zostały ustalone na podstawie analizy wypełnionych kwestionariuszy. Brano w niej pod uwagę: a) formę gramatyczną wypowiedzi, tzn. czy respondent używał zaimków osobowych i czasowników w pierwszej osobie liczby pojedynczej czy mnogiej (w stosunku do kwestionariuszy, w których „osoba odpowiadająca” pisała, np.: „sądzimy, że...”, „przypuszczamy...” itp. wysuwać można było zastrzeżenie co do prawidłowości przebiegu procesu kontaktowania się; b) dodatkowe uwagi w kwestionariuszach, dotyczące sposobu odpowiadania na pytania w nich zawarte (np. „wypełniałam z mężem”, „dyskutowałem przy wypełnianiu”); c) charakter pisma (w niektórych kwestionariuszach odpowiedzi na pytania wpisane były różnymi charakterami pisma). Przyjmując powyższe kryteria wyodrębniono kwestionariusze, w stosunku do których wysunąć można było uzasadnione przypuszczenia, iż były one „dziełem zbiorowym” dwóch lub więcej osób. W sumie było ich co najmniej 23 – 4,2% (być może, przypadków takich było więcej, ale niestety nie były one możliwe do zidentyfikowania).

2. Kwestionariusz ankiety wypełniony został przez respondenta niewłaściwego – przypadków takich było co najmniej 33 (6,0%), przy czym w jednym – na pytania ankiety odpowiadali wspólnie: respondent niewłaściwy i inne osoby. Liczebność tej kategorii została ustalona w sposób analogiczny jak w przypadku analizy procesu kontaktowania się przy zastosowaniu techniki wywiadu kwestionariuszowego, tzn. poprzez porównanie deklarowanego przez respondenta roku urodzenia i płci z danymi faktycznymi (ustalonymi na podstawie dokumentów). Warto tutaj także zaznaczyć, iż w 25 ankietach rozbieżności między deklarowanym a faktycznym rokiem urodzenia były rzędu 1-9 lat, a ośmiu – 26 – 39 lat. Owe rozbieżności nasuwają przypuszczenie, iż w pierwszym przypadku odpowiadającymi były osoby z najbliższego otoczenia intencjonalnego respondenta – bracia, siostry, koledzy, znajomi itp. – „rówieśnicy”, natomiast w drugim – najprawdopodobniej ich rodzice (bądź też odwrotnie – zamiast rodziców, kwestionariusz ankiety wypełniały ich dzieci). Kwestionariusz ankiety dostarczony został niewłaściwemu respondentowi najprawdopodobniej na skutek wadliwego działania poczty, bądź też został przekazany mu przez respondenta intencjonalnego (np. na pytania ankiety odpowiadała matka respondentki, ponieważ była ona bardziej zainteresowana tematyką badań niż jej młoda córka).

Zakłócenia powodujące przerwanie kontaktu badacza z respondentem wystąpiły w 305 przypadkach (55,3%). Należy tutaj zaznaczyć, iż w liczbie tej znajdują się 183 ankiety, w odniesieniu do których nie udało się ustalić przebiegu procesu kontaktowania się, ponieważ kwestionariusz (wypełniony lub niewypełniony) nie powrócił do badacza. Jeżeli natomiast chodzi o przypadki, w stosunku do których dysponowaliśmy informacjami umożliwiającymi prowadzenie analizy, to wyróżnić moż-

na 4 zasadnicze rodzaje zakłóceń powodujących zerwanie kontaktu badacza z respondentami:

1. Kwestionariusz ankiety w ogóle nie dotarł do respondenta intencjonalnego, a więc kontakt w ogóle nie został nawiązany (co najmniej 57 przypadków) ze względu na nieaktualny adres respondenta (47 przypadków), czasowy pobyt respondenta poza Łodzią (5) oraz zagubienie kwestionariusza przez pocztę (5).

2. Respondent nie podejmuje decyzji o wypełnieniu kwestionariusza ankiety (odmowa), w wyniku czego kontakt z badaczem zostaje przerwany (co najmniej 60 przypadków). Najczęściej deklarowanymi przyczynami odmowy były: brak zainteresowania ze strony respondenta problematyką badań (10 przypadków); brak kompetencji (3) oraz negatywny stosunek do badań (2).

3. Respondent podejmuje decyzję o wypełnieniu kwestionariusza ankiety, ale nie realizuje jej, tzn. nie udziela odpowiedzi na pytania ankiety, lub też wypełnia kwestionariusz, ale nie odsyła go badaczowi (co najmniej 2 przypadki).

4. Respondent wypełnia kwestionariusz ankiety, lecz na skutek wadliwego działania poczty przesyłka nie dociera do badacza – ulega zniszczeniu, zaginięciu, lub też doręczona zostaje niewłaściwemu adresatowi (co najmniej 3 przypadki)<sup>12</sup>.

Na podstawie powyższych analiz, porównując rozkłady przypadków idealnego oraz zniekształconego i przerwane procesu kontaktowania, wysunąć można kilka interesujących spostrzeżeń. Rozkłady te przedstawia tabela 1.

Tabela 1

Przebieg procesu kontaktowania się a zastosowana technika

Przebieg procesu kontaktowania się	Zastosowana technika		Ankieta poczt.	
	N	%	N	%
Idealny przebieg procesu kontaktowania się	49	24,3	190	34,5
Zniekształcony przebieg procesu kontaktowania się	45	22,3	56	10,2
Przerwanie procesu kontaktowania się bądź jego nienawiązanie	108	53,4	305	55,3
Razem	202	100,0	551	100,0

<sup>12</sup> Należy tutaj wyjaśnić, iż podstawę do ustalenia liczebności poszczególnych przypadków przerwania kontaktu stanowiły: zwroty nie wypełnionych kwestionariuszy ankiet (zawierające adnotacje typu: „adresat nieznan”, „nie jestem zainteresowany” itp.), listy od respondentów informujące, np. o zagubieniu kwestionariusza lub też o tym, iż żadnego kwestionariusza nie przysłano (te ostatnie informacje uzyskano w odpowiedzi na monity i krótką ankietkę, która była do nich załączona).

Pierwszym zasadniczym wnioskiem, jaki się nasuwa jest to, że odsetek przypadków, w których przebieg procesu kontaktowania się badacza z respondentem został załócony (tzn. zniekształcony lub przerwany) jest wyższy w wywiadzie niż w ankiecie (75,7% i 65,5%). Po drugie, odsetek przypadków, w których kontakt badacza z respondentem został przerwany jest zbliżony: wynosi on w wywiadzie 53,4% i w ankiecie 55,3% (włączone zostały tutaj również wspomniane 183 przypadki, w których nie udało się ustalić jak przebiegał proces kontaktowania się). Zaznaczyć jednak należy, że jeżeli chodzi o technikę ankiety, to odsetek przerwania kontaktu przez respondenta („odmowa”) jest wyższy (11,3%) niż w wywiadzie (5,4%). Po trzecie, odsetek przypadków, w których kontakt został zniekształcony wynosi: w wywiadzie 22,3%, a w ankiecie co najmniej 10,2%. Odsetek zebranych materiałów jest jednak nieco wyższy w przypadku wywiadu – 46,6% i 44,7% w ankiecie pocztowej. Nie oznacza to jednak, że we wszystkich tych przypadkach proces kontaktowania się przebiegał w sposób idealny, bowiem 45 kwestionariuszy wywiadów na 94 (47,9%) i 56 kwestionariuszy ankiet na 246 (22,8%) otrzymano w wyniku procesu kontaktowania się, który uległ zniekształceniu – pochodzą one od respondentów niewłaściwych bądź powstały przy czynnym udziale osób trzecich. Warto tutaj także przypomnieć, iż procent wykorzystania „rezerwy” w wywiadzie wyniósł 100,0%.

W tym momencie pojawia się zasadnicze pytanie, jak należy ocenić wartość owych materiałów, powstałych w wyniku zniekształconego przebiegu procesu? Rzeczą niewątpliwą jest, iż we wszystkich tych przypadkach w mniejszym czy większym stopniu nastąpiło rozejście faktycznej (rzeczywistej) sytuacji badania (zachowania respondentów) z wyodelowaną – zaprojektowaną przez badacza<sup>13</sup>. W modelowej sytuacji badania zakłada się bowiem, iż winno ono być realizowane bez udziału (obecności) „osób trzecich”. Założenie to oparte jest na przekonaniu, iż „osoby trzecie” mogą podpowiadać respondentom, pomagać, przeszkadzać, krępować, peszyć itp., w rezultacie czego uzyskane odpowiedzi nie są wypowiedziami osób wylosowanych do badania, lecz (w mniejszym lub większym stopniu) również wypowiedziami innych ludzi<sup>14</sup>. Problem „udziału osób trzecich” i ich wpływu na odpowiedzi respondentów jest

---

<sup>13</sup> O modelu respondenta i sytuacji wywiadu (ankiety) oraz jego znaczeniu dla praktyki badawczej pisze m.in. Z. Gostkowski, *O założeniach i potrzebie empirycznych badań nad technikami i procedurami badawczymi w socjologii*, [w:] *Analizy i próby...*, t. 1, Wrocław 1966, s. 53 – 60; J. Lutyński, *Ankieta i jej rodzaje...*, s. 18 – 22 oraz 39 – 46; J. Lutyński, *Analiza procesu otrzymywania informacji...*, s. 25 – 35; C. Javeau, *L'enquête par questionnaire*, Bruxells 1971, s. 2 – 3 i inni.

<sup>14</sup> Zob. K. Lutyńska, *Osoby trzecie w wywiadzie socjologicznym i ich wpływ na odpowiedzi respondentów*, [w:] *Analizy i próby...*, t. 3, s. 133 – 222.

podnoszony przede wszystkim w refleksji metodycznej nad stosowaniem techniki wywiadu kwestionariuszowego. Natomiast w ankiecie pocztowej, jak wskazują niektórzy badacze, dopuszcza się możliwość konsultacji z „osobami trzecimi” w trakcie formułowania i udzielania odpowiedzi („intra-household consultation”)<sup>15</sup>. Sytuacja taka może powstać na skutek braku kontroli badacza nad tą fazą procesu badawczego, inaczej niż to jest w przypadku wywiadu, czy też ankiety audytoryjnej. W rezultacie więc, uzyskiwane informacje, w mniejszym lub większym odsetku nie są wypowiedziami, opiniami pojedynczych respondentów, lecz „produktem zbiorowym”, wypowiedziami i opiniami najbliższego otoczenia badanego. W związku z tym nasuwa się pytanie, czy tego typu informacje są bezużyteczne, czy też wręcz przeciwnie, powstałe w ten sposób opinie są bardziej „naturalne” i bliższe tym, które powstają w realnych sytuacjach życiowych? I dalej, czy ankieta pocztowa nie jest zatem właśnie jedną z tych technik, które dają możliwość badania opinii w warunkach zbliżonych do „naturalnego” środowiska społecznego? Nie podejmujemy się tutaj udzielić odpowiedzi na powyższe pytanie, warto jednak zaznaczyć, iż chyba zbyt powszechnie zakłada się, że wszystkie opinie i poglądy są wytwarzane i werbalizowane wyłącznie przez poszczególne, izolowane, jednostki. A przecież, jak często ludzie nie wyrażają swojej ostatecznej opinii bez przedyskutowania problemu lub zasięgnięcia rady u innych, rodziny, znajomych – u swych „przywódców opinii”. Wydaje się, iż właśnie powstałe w ten sposób opinie można uznać za wystarczająco trwałe, stanowiące podstawę dla przyszłych zachowań niewerbalnych<sup>16</sup>.

Innym zasadniczym problemem, który nasuwa się w związku z zastosowaniem ankiety pocztowej, to sprawa nadreprezentacji pewnych kategorii respondentów w „próbie” (tendycyjność próby). Zagadnienie to wydaje się mieć podstawowe znaczenie, ze względu na panujące powszechnie przekonanie, iż technika ankiety nie dostarcza danych reprezentatywnych – uzyskane materiały pochodzą bowiem od osób, które same się „wyselekcjonowały”<sup>17</sup>. Aby stwierdzić, czy rzeczywiście w próbie ankiety występuje nadreprezentacja pewnych kategorii respondentów, wyróżnionych ze względu na określone cechy społeczno-demograficzne, należy sprawdzić, czy struktura próby zrealizowanej jest podobna do struktury próby założonej. Porównania tego dokonano w oparciu o dwie

<sup>15</sup> Zob. m.in.: C. A. Moser, G. Kalton, *Survey Methods...*, s. 258 – 259.

<sup>16</sup> Por. Z. Gostkowski, *O poprawę jakości badań survey'owych*, „Studia Socjologiczne”, 1976, nr 3, s. 281 – 283. Na rolę „przywódców opinii” wskazuje też wielu badaczy procesu komunikowania się. Zob. m.in.: T. Gobań-Klas, *Modele procesu komunikowania się: przegląd i analiza*, „Przekazy i Opinie”, 1976, nr 4, s. 5 – 23.

<sup>17</sup> Por. np. Z. Gostkowski, *Rozmiary i kierunek tendycyjności w ankiecie prasowej*, [w:] *Analizy i próby...*, t. 2, s. 57 – 58.

cechy: płeć (stosując test niezależności  $\chi^2$ ) i wiek (stosując test Smirnowa-Kołmogorowa). Uzyskane wyniki świadczą o braku istotnych różnic między analizowanymi próbami, a tym samym, iż autoselekcja respondentów nie była na tyle silna, aby spowodować tendencyjność próby ankietowej<sup>18</sup>. Należy tutaj jednak wyjaśnić, iż porównanie to dotyczyło, ze względów technicznych, tylko tych dwóch cech – jako jedynie dostępnych badaczowi w trakcie losowania próby. W związku z powyższym pojawiła się konieczność dodatkowego porównania zrealizowanej próby ankietowej z próbą reprezentatywną (z założenia) – zrealizowaną w wywiadzie kwestionariuszowym. Porównanie to zostało dokonane w oparciu o sześć cech społeczno-demograficznych: płeć, wykształcenie, zawód, przynależność organizacyjna (stosując test niezależności  $\chi^2$ ) oraz wiek i dochód w gospodarstwie domowym na jedną osobę (stosując test Smirnowa-Kołmogorowa). Uzyskane wyniki także świadczą o braku istotnych różnic między zrealizowanymi próbami<sup>19</sup>. Należy więc przyjąć, iż ze względu na cechy społeczno-demograficzne obydwie próby nie zostały w ogóle zniekształcone, albo obydwie zostały zniekształcone w jednakowym stopniu.

Ogólnie można zatem powiedzieć, iż zastosowanie techniki ankiety pocztowej nie przyniosło, jeżeli chodzi o liczbę uzyskanych materiałów, zbyt wielkich „strat” w porównaniu z techniką wywiadu kwestionariuszowego – natomiast żadnych, jeżeli chodzi o reprezentatywność próby zrealizowanej. Nie potwierdziły się zatem najczęściej wysuwane pod adresem ankiety pocztowej zarzuty o niskim odsetku zwrotów oraz braku reprezentatywności uzyskanych materiałów. Stwierdzenie to wymaga jednak pewnego wyjaśnienia. Wcześniej powiedzieliśmy bowiem, iż przeprowadzono 94 wywiady oraz uzyskano 246 kwestionariuszy ankiet, co stanowi odpowiednio 46,6% i 44,7%. Podstawą, od której liczono powyższe odsetki nie była jednak liczebność próby założonej (101 i 551), lecz liczba faktycznie rozdysponowanych adresów i wysłanych ankiet, a więc 202 i 551. Podkreślić bowiem należy, iż na 94 wywiady – 49 przeprowadzonych zostało z respondentami z założonej próby zasadniczej, reszta zaś – 45 z respondentami z „rezerwy”. Gdybyśmy zatem chcieli posługiwać się „odsetkiem realizacji próby założonej” jako adekwatnym wskaźnikiem efektywności zastosowanej techniki, należałoby przyjąć,

---

<sup>18</sup> Otrzymano następujące wyniki tekstów: płeć –  $\chi^2 = 0,107$  (I st. sw.); wiek –  $\lambda = 0,313$ . Wyniki te na poziomie istotności  $\alpha = 0,05$  świadczą o braku istotnych różnic w strukturach dwu analizowanych prób.

<sup>19</sup> Dla próby zrealizowanej w wywiadzie i zrealizowanej w ankiecie otrzymano następujące wyniki: płeć –  $\chi^2 = 0,623$  (I st. sw.); wiek –  $\lambda = 0,418$ ; wykształcenie –  $\chi^2 = 0,661$  (IV st. sw.); zawód –  $\chi^2 = 15,762$  (IX st. sw.); dochód na 1 osobę –  $\lambda = 0,448$ ; przynależność organizacyjna –  $\chi^2 = 5,872$  (III st. sw.). Wyniki te na poziomie istotności  $\alpha = 0,05$  świadczą o braku istotnych różnic w strukturach dwu analizowanych prób.



iż z próby założonej (101) zrealizowano jedynie 49 wywiadów (48,5%), nie zaś 94 (co stanowiłoby 93,3%). Jednocześnie przypuszczać można, iż gdyby zamiast 551 ankiet wysłano 1102 (a więc tak jak w wywiadzie, wykorzystano w 100% próbę „rezerwową”), uzyskana liczba zwrotów była by dwukrotnie większa. W tej sytuacji jedynym słusznym i poprawnym rozwiązaniem wydawało się przyjęcie liczebności faktycznie wykorzystanych prób, jako podstawy przy obliczaniu odsetek uzyskanych materiałów.

## 2.A.2. Analiza przebiegu procesów komunikowania się w związku z wywiadem kwestionariuszowym i ankietą pocztową

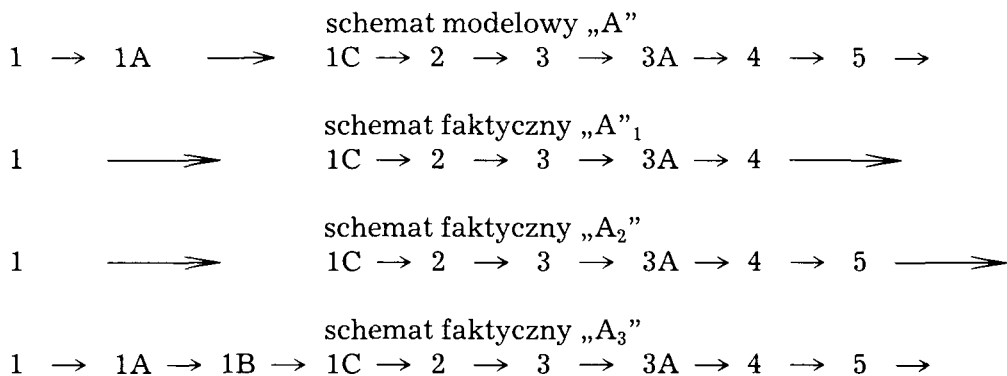
Jak już wspominaliśmy, przebieg procesów komunikowania się odтворzony zostanie na podstawie analizy wypełnionych kwestionariuszy – poprzez porównanie modelowych i faktycznych sposobów jego wypełnienia. Przy opracowaniu uzyskanych materiałów, wszystkie pytania w kwestionariuszach podzieliliśmy na 4 bloki przyjmując kryterium ich jednorodności merytorycznej (należy tutaj wyjaśnić, iż każde z 27 pytań znajdujących się w kwestionariuszu wywiadu miało swój „odpowiednik” w kwestionariuszu ankiety)<sup>20</sup>. Pierwszy z bloków składał się z pięciu pytań dotyczących źródeł i poziomu informacji o strajku studenckim; drugi – z czterech pytań o wiedzę; trzeci – dziesięć pytań dotyczących stosunku do strajku oraz czwarty – z ośmiu pytań „metryczkowych”. W ten sposób schematy modelowe opracowane zostały nie dla całego kwestionariusza lecz jego poszczególnych bloków. Schematy te były mniej lub bardziej skomplikowane, a sama ich liczba wahała się od 5 do 32. W ostatecznym więc rezultacie, w odniesieniu do każdego kwestionariusza ankiety i wywiadu dysponowano schematem, który ankiet (respondent) faktycznie zastosował wypełniając kwestionariusz oraz schematem, którym ankiet (respondent) powinien się posłużyć, aby kwestionariusz został wypełniony prawidłowo. Porównanie schematu faktycznego i modelowego pozwoliło na wychwycenie wszystkich rozbieżności, które nie są niczym innym jak błędami popełnionymi przez ankiet (respondentów), a więc zakłóceniami w przebiegu procesu komunikowania się.

Poniżej przykładowo przedstawiamy jeden z wybranych schematów modelowych i odpowiadające mu błędne schematy faktyczne. I tak, w bloku I, dotyczącym źródeł i poziomu informacji o strajku, jeden z możliwych wariantów interrogacji powinien wyglądać następująco: „Jeżeli na pytanie o źródła informacji o strajku (pyt. 1) uzyska się odpowiedź, iż

<sup>20</sup> O równoważności pytań w kwestionariuszu ankiety i wywiadu stanowiła identyczność, kryjących się za nimi, jednostkowych poszukiwanych informacji. Por. także przypis 8.

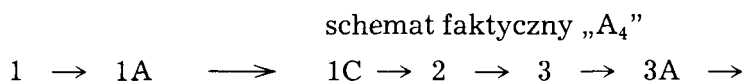
pochodziły one między innymi z prasy, należy uzyskać odpowiedź na pytania: o nazwy gazet i czasopism (pyt. 1A) oraz o ocenę sposobu informowania przez prasę o strajku (pyt. 1C). Należy opuścić w tym przypadku pyt. 1B (które na zasadzie reguły przejść nie dotyczy respondenta). Następnie należy uzyskać odpowiedzi na pytania dotyczące wystąpienia min. J. Górskiego w TV (pyt. 2) oraz udziału w strajku osób z najbliższego otoczenia (pyt. 3). Jeżeli w pytaniu 3 uzyska się odpowiedź twierdzącą (były takie osoby), to należy uzyskać odpowiedź na pytanie, kim one były (pyt. 3A), a następnie kolejno na pytania dotyczące sposobu zachowania się rodziców strajkującej młodzieży (pyt. 4 i 5)".

W wywiadzie powyższy schemat modelowy powinien zostać zastosowany w 21 przypadkach, podczas gdy faktycznie został on zastosowany jedynie w 16 przypadkach (tak więc, w 5 przypadkach ankierów zastosował inny, niewłaściwy – błędny schemat zadawania pytań – tzn. taki, który różni się od schematu modelowego). Różnice między schematem modelowym a faktycznym, graficznie przedstawić można w następujący sposób:



Ankieter stosując schemat faktyczny „A<sub>1</sub>” popełnił dwa błędy – nie zadał pytania 1A oraz 5; podobnie stosując schemat „A<sub>2</sub>” – nie uzyskał poszukiwanej informacji kryjącej się za pytaniem 1A. Stosując natomiast schemat „A<sub>3</sub>” – niepotrzebnie zadał pytanie 1B – uzyskując zbędne informacje.

W ankiecie pocztowej natomiast ten sam schemat modelowy „A” powinien zostać zastosowany w 19 przypadkach, podczas gdy faktycznie został zastosowany jedynie przez 17 respondentów. W jednym przypadku zastosowany zostały schemat niewłaściwy „A<sub>2</sub>” (patrz powyżej) i w jednym „A<sub>4</sub>”, w którym opuszczono – nie udzielono odpowiedzi na dwa pytania: 4 i 5.



Obecnie prześledzimy jak rozkładają się owe błędy w poszczególnych blokach pytań, co w rezultacie pozwoli nam stwierdzić, w którym z nich ankierzy (respondenci – w przypadku ankiety) popełniali najwięcej błędów. W tym celu obliczono względną liczbę błędnych schematów zastosowanych przy wypełnianiu kwestionariusza oraz względną liczbę błędnych schematów w bloku (wyraża się ona stosunkiem liczby przypadków niezgodności schematu modelowego z faktycznym do liczby schematów modelowych). Spośród wielu przeprowadzonych obliczeń przedstawimy tylko kilka najbardziej interesujących. Ogólna względna liczba przypadków zastosowania błędnych schematów w kwestionariuszach jest nieco wyższa w przypadku ankiety niż wywiadu (0,41 i 0,33). Oznacza to, iż respondenci odpowiadając na pytania ankiety nieco częściej stosowali niewłaściwe schematy przy wypełnianiu kwestionariusza, nie zważając na reguły przejść i instrukcje zawarte przy pytaniach. Podkreślić jednak należy, że względna liczba błędnych schematów w poszczególnych blokach jest niemalże identyczna i wynosi: w I bloku w wywiadzie 0,14 i w ankiecie 0,17; w II bloku odpowiednio 0,13 i 0,13; w IV bloku: 0,83 i 0,87. Wyjątek stanowi blok III, gdzie względna liczba błędnych schematów w ankiecie jest dwukrotnie wyższa niż w wywiadzie (0,46 i 0,22). Kolejność poszczególnych bloków pytań pod względem liczby zastosowanych błędnych schematów jest w wywiadzie i ankiecie identyczna: stosunkowo najwięcej błędów popełniono w bloku IV (o dane społeczno-demograficzne), następnie w bloku III (o stosunek do strajku) i bloku I (o źródła i poziom poinformowania o strajku); najmniej zaś w II bloku (dotyczącym wiedzy na temat strajku). Oznacza to, że zarówno dla respondentów jak i ankierów IV blok pytań był „najtrudniejszy” od strony formalnej – był najbardziej skomplikowany, natomiast II – najłatwiejszy. Trzecia uwaga dotyczy z kolei częstotliwości pojawiania się pewnych schematów. W każdym z bloków wyróżnić można jeden schemat modelowy, który powinien być najczęściej stosowany i to zarówno w wywiadzie jak i ankiecie. Otóż okazuje się, że względne liczby błędnych schematów faktycznych (odpowiadających owemu schematowi modelowemu) są zbliżone do siebie w obydwóch przypadkach. Co więcej, same błędne schematy są prawie identyczne. Ogólnie można więc powiedzieć, że nie tylko częstotliwość, ale też i typy błędnych schematów stosowanych w wywiadzie i ankiecie są bardzo do siebie podobne.

Należy jednak zaznaczyć, iż mówiąc o błędnych schematach nie mówiliśmy o liczbie popełnionych błędów. Zastosowanie bowiem jednego błędnego schematu nie oznacza, iż popełniony został 1 błąd – w jednym błędnym schemacie występuje bowiem od 1 do 6 błędów. W całości, poprawnie wypełniono jedynie 19 (7,8%) kwestionariuszy ankiet i przeprowadzono 11 (11,6%) wywiadów. W pozostałych popełniono co najmniej 1 błąd, co oznacza, że 226 kwestionariuszy ankiet (92,2%) i 83 wywiady (88,4%) zostały przeprowadzone „nieprawidłowo” – niezgodnie z inten-

cją badacza (niezgodnie z regułami przejść lub instrukcjami do pytań)<sup>21</sup>. Maksymalna liczba błędów w kwestionariuszu wywiadu wynosiła 7 i wystąpiła tylko w jednym przypadku, natomiast w ankiecie – 9 błędów, i także wystąpiła tylko jeden raz. Średnia liczba błędów w jednym kwestionariuszu wynosiła odpowiednio 2,1 i 2,8. Warto może tutaj także zwrócić uwagę na fakt, iż mniejsza liczba błędów (1 – 3) stosunkowo częściej występowała w kwestionariuszach wywiadu niż ankiet, natomiast większa liczba błędów (powyżej 4) – częściej w ankietach.

Błędy występujące w schematach faktycznych są zasadniczo dwojako rodzaju i polegają na tym, że: 1) ankietier nie zadaje pytania, które powinien zadać (w przypadku ankiety: respondent nie odpowiada na pytanie, na które powinien odpowiedzieć) oraz 2) ankietier zadaje pytanie, którego nie powinien zadać (i analogicznie: respondent odpowiada na pytanie, na które nie powinien odpowiedzieć). W pierwszym przypadku nie otrzymujemy informacji pożądanej (brak informacji), w drugim zaś otrzymujemy zbędną informację (nadmiar). Rzeczą oczywistą jest, iż błąd pierwszego rodzaju jest znacznie poważniejszy niż drugiego rodzaju (informacji zbędnych badacz może po prostu nie brać pod uwagę)<sup>22</sup>. W kwestionariuszach wywiadów znalazło się ogółem 140 błędów pierwszego typu – powodujących brak informacji (71,8% ogółu popełnionych błędów), w ankiecie natomiast 548 (79,1%). Błędów tego rodzaju nie popełniono jedynie w 17 (18,1%) kwestionariuszach wywiadu i 28 (11,5%) ankietach. Maksymalna liczba błędów w wywiadzie wynosiła 5 i wystąpiła w jednym kwestionariuszu, natomiast w ankiecie – 8. Średnia liczba błędów pierwszego typu w jednym kwestionariuszu wynosi dla wywiadu 1,5; dla ankiety – 2,2. Mniejsza liczba błędów (1 – 2) stosunkowo częściej występowała w wywiadach, natomiast większa (3 i powyżej) – częściej w ankietach. Jeżeli natomiast chodzi o błędy drugiego typu – powodujące nadmiar informacji, to w wywiadach znalazło się ich ogółem 55 (28,2% ogółu błędów) – w ankiecie natomiast 145 (20,9%). Tego typu błędy nie wystąpiły w 51 (54,3%) kwestionariuszach wywiadów i 144 (58,8%) ankietach. Maksymalna liczba błędów w jednym wywiadzie wynosi 3 i wystąpiła w jednym przypadku, natomiast w ankiecie – 4 błędy. Średnia liczba błędów tego typu w jednym kwestionariuszu wywiadu jak i ankiety wynosi 0,6. Analogicznie jak poprzednio, mniejsza ich liczba (poniżej 2) częściej występowała w wywiadach, większa zaś (powyżej 2) – częściej w

<sup>21</sup> Na tym etapie, podstawę naszych rozważań stanowi 245 kwestionariuszy ankiet, nie zaś 246 (jeden z nich wyłączony został z opracowania)

<sup>22</sup> Pomijamy tutaj innego rodzaju błędy ankieterskie, takie jak np. nieprawidłowe przekazanie przez ankietera pytania, błędny, bądź niepełny zapis wypowiedzi respondenta, sugerowanie odpowiedzi itp., ze względu na fakt, iż w standardowym wywiadzie (bez dodatkowych zabiegów, np. ukryty zapis magnetofonowy) nie jest możliwe ich wykrycie.

ankiecie. Należy w tym miejscu także wspomnieć, że praktycznie zarówno ankieterzy w wywiadach, jak i respondenci w ankietach popełniali nie tylko podobne błędy (ze względu na typ), ale co więcej – jednakowe przy tych samych pytaniach.

Tego typu analiza, oparta jedynie na procentowym udziale poszczególnych typów błędów do ogółu popełnionych, nie wydaje się jednak wystarczająca. Nie uwzględnia ona bowiem bardzo istotnego czynnika, jakim jest liczba zadanych respondentom pytań (liczba aktów interwencji). Należy tutaj jednak od razu zaznaczyć, iż samo porównanie założonej liczby aktów interwencji z faktyczną ich liczbą nie jest wystarczające. Może bowiem zdarzyć się tak, że błędy pierwszego i drugiego typu będą się znosiły (liczba błędów obu rodzajów będzie jednakowa) i wtedy założona i faktyczna liczba aktów interwencji będzie jednakowa. Dlatego też, dla każdego z bloków pytań obliczona została względna liczba popełnionych błędów, tzn. stosunek liczby błędów do założonej liczby aktów interwencji. Iloraz ten przyjmować może wartość większą lub równą zero (równą zero, jeżeli nie popełniono ani jednego błędu). Biorąc pod uwagę liczbę aktów interwencji oraz liczbę i typ popełnionych błędów stwierdzić należy, że ogółem nieco więcej błędów wystąpiło w ankiecie niż w wywiadzie (potwierdza się więc to, co mówiliśmy wcześniej). Dodatkowo błędy pierwszego typu nieco częściej popełniane były w ankiecie, natomiast drugiego typu – z jednakową częstotliwością w wywiadzie i ankiecie. Powyższe wnioski ilustruje tabela 2.

Tabela 2

Liczba popełnionych błędów a zastosowana technika zbierania informacji

Zastosowana technika	Liczba błędów	Ogólna liczba błędów	Liczba błędów I typu	Liczba błędów II typu	Liczba aktów interwencji	Względna liczba błędów ogółem	Względna liczba błędów I typu	Względna liczba błędów II typu
Wywiad kwestionariuszowy		195	140	55	3294	0,06	0,04	0,02
Ankieta pocztowa		693	548	145	8551	0,08	0,06	0,02

W związku z tym, że liczba błędnych schematów faktycznych stosowanych w kwestionariuszach oraz liczba popełnionych błędów świadczą o stopniu zakłócenia procesu komunikowania się między badaczem (ankieterem) i respondentem, stwierdzić należy, iż w przypadku ankiety pocztowej proces ten uległ nieco większym zakłóceniom niż w wywiadzie kwestionariuszowym. Wyraźnie trzeba jednak podkreślić, iż rodzaje i charakter owych zakłóceń są te same, a co więcej, występują one w analogicznych momentach procesu komunikowania się (tzn. przy tych

samych pytaniach). Ze względu na niewielką różnicę liczby występujących błędów można chyba powiedzieć, iż różnice w przebiegu procesu komunikowania się w wywiadzie i ankiecie są takie, jak w przypadku, gdy procesem tym kieruje „dobry” i „zły” ankieter. Stąd wniosek, iż respondenci w ankiecie są „sami dla siebie” tylko nieco gorszymi „ankietarami”, niż ci specjalnie szkoleni w przeprowadzaniu wywiadów.

## 2.B. ANALIZA REZULTATÓW PROCESÓW UZYSKIWANIA INFORMACJI

W analizie rezultatów procesów uzyskiwania informacji weźmiemy pod uwagę dwa wybrane aspekty, a mianowicie:

1) istotność odpowiedzi uzyskanych przy zastosowaniu techniki wywiadu kwestionariuszowego i ankiety pocztowej,

2) obszerność odpowiedzi uzyskanych przy zastosowaniu tych dwóch technik.

Koncepcja „analizy istotności odpowiedzi” opracowana została zasadniczo jako narzędzie analizy materiałów uzyskiwanych w pilotażu pogłębianym<sup>23</sup>. Zasadniczym celem tej analizy jest stwierdzenie:

– czy odpowiedzi na poszczególne pytania zawarte w kwestionariuszu są odpowiedziami istotnymi, tzn. przynoszącymi poszukiwane przez badacza informacje,

– czy można mieć zaufanie do tego, że uzyskane informacje są prawdziwe, a więc czy odpowiedź jest nie tylko istotna, ale i trafna.

Analizę tego typu prowadzić można jedynie w odniesieniu do pytań w danym przypadku poprawnych tzn. takich, w których: 1) poszukiwana informacja (pytanie badacza) została sformułowana; 2) w pytaniu kwestionariuszowym i w pytaniu badacza nie ma błędów logicznych; 3) poszukiwana informacja dotyczy tylko danego respondenta; 4) pytanie przekazane zostało respondentowi dobrze, to jest zgodnie z instrukcją<sup>24</sup>. Analizę istotności prowadzi się indywidualnie dla każdego pytania, zestawiając zapisaną w kwestionariuszu odpowiedź respondenta z poszukiwaną informacją (jednostkowym pytaniem badacza). Ten typ analizy można zatem określić mianem „statycznej”. Nie analizujemy w niej bowiem całych ciągów pytań zawartych w kwestionariuszu (i ich związków), lecz koncentrujemy się na pojedynczych – wyrwanych z „otoczenia” pytaniach.

Podkreślić tutaj należy, iż mówiąc o możliwości zastosowania analizy istotności do naszych celów, tzn. oceny materiałów uzyskiwanych za pomocą dwóch różnych technik, mamy zasadniczo na myśli jedynie oce-

<sup>23</sup> Zob. K. Lutyńska, *Pilotaż „pogłębiany”. Koncepcja, realizacja i analiza materiałów pilotażowych*, [w:] *Analizy i próby...*, t. 5, Wrocław 1975, s. 30 i nast.

<sup>24</sup> Tamże.

nę istotności odpowiedzi (przyjeliśmy bowiem, iż każde z pytań spełniało wyżej wymienione warunki i uznane zostało zapytanie w danym przypadku poprawne). Oceny ich trafności nie jesteśmy w stanie dokonać, ze względu na brak chociażby przybliżonych informacji o procesach prowadzących do udzielania określonych odpowiedzi (zaznaczyć tutaj należy, iż w typowych badaniach surveyowych uzyskanie tego typu danych o procesach psychicznych jest nierealne).

Drugim aspektem analizy rezultatów jest porównanie obszerności odpowiedzi uzyskanych w wywiadzie kwestionariuszowym i ankiecie pocztowej. Przy czym, zasadniczo należałoby powiedzieć: obszerności zapisu odpowiedzi, czy też obszerności materiałów z wywiadu i ankiety, które docierają i którymi dysponuje badacz. Powyższe zastrzeżenie nie wynika jedynie z dążenia do maksymalnej precyzji języka, lecz jest bardzo istotne. W wywiadzie kwestionariuszowym, jak pamiętamy, zapisu wypowiedzi respondenta dokonuje jeden z członków ekipy badawczej – ankieter. Zapis ankietera stanowi pierwotny materiał, którego źródłem jest wypowiedź respondenta. Materiał jest więc przygotowywany nie przez respondenta lecz ankietera. W związku z powyższym, ankieter jest niejako „współtwórcą” materiałów (wraz z respondentem). Ogólnie można powiedzieć, iż w przypadku wywiadu kwestionariuszowego informacje źródłowe nigdy nie są tożsame z informacjami zawartymi w materiałach (wypełnionych kwestionariuszach wywiadu), a różnica owa i jej kierunek są praktycznie badaczowi nieznane.

Zupełnie odmienna sytuacja występuje w przypadku techniki ankiety pocztowej. Pierwotny materiał (zapis w kwestionariuszu) jest bowiem przygotowywany nie przez ankietera, lecz samego respondenta. Materiał jest więc tożsamy ze źródłem informacji. Pisemna odpowiedź respondenta jest bowiem jednocześnie materiałem, który dociera do badacza i który z niego korzysta. Nie wchodzi więc tutaj w grę żadne problemy związane ze „zubożeniem” lub „wzbogaceniem” informacji źródłowej.

Przedmiotem naszej analizy będą właśnie owe pierwotne materiały (odpowiedzi respondentów zawarte w kwestionariuszach), które docierają do badacza. Przy czym, analizę wypowiedzi prowadzić będziemy na poziomie syntaktyczno-gramatycznym, wybierając wskaźniki, których stosowanie nie wymaga specjalnych kompetencji językoznawczych. Spośród wielu możliwych, takich jak średnia liczba zdań, średnia długość zdania itp. wybrano jeden, a mianowicie średnią długość tekstu, tzn. liczbę słów średnio na tekst. Wybór ten podyktowany został dwoma względami: po pierwsze, jest to wskaźnik stosunkowo prosty, choć jak każdy wywołuje pewne wątpliwości; z drugiej strony, nie powoduje konieczności arbitralnych rozstrzygnięć i klasyfikacji<sup>25</sup>. Zaprojektowana

---

<sup>25</sup> Por. A. Piotrowski, M. Ziółkowski, *Zróznicowanie językowe a struktura społeczna*, Warszawa 1976, s. 395 – 397. Warto tutaj zaznaczyć, że wskaźniki tego typu, jak podkreślają autorzy, są analogiczne do stosowanych przez Bersteina i Lawtona.

w ten sposób analiza obszerności odpowiedzi prowadzona będzie zarówno w odniesieniu do pytań otwartych jak i zamkniętych. W przypadku pytań otwartych weźmiemy pod uwagę ogólną liczbę słów we wszystkich odpowiedziach na dane pytanie i odniesiemy ją do liczby faktycznych aktów interwencji. W przypadku pytań zamkniętych analiza prowadzona będzie dwutorowo. Najpierw weźmiemy pod uwagę częstotliwość występowania dodatkowych uwag przy odpowiedziach, a następnie obszerność tych uwag<sup>26</sup>.

### 2.B.1. Analiza istotności odpowiedzi uzyskanych przy zastosowaniu techniki wywiadu kwestionariuszowego i ankiety pocztowej

W wyniku przeprowadzonych analiz okazało się, iż ogólna liczba odpowiedzi nieistotnych w wywiadzie wynosi 94, podczas gdy w ankiecie 257 (względna liczba odpowiedzi nieistotnych jest jednakowa i wynosi 0,03)<sup>27</sup>. Jedynie w 44 (46,8%) kwestionariuszach wywiadu i 96 (39,2%) kwestionariuszach ankiet wszystkie udzielone odpowiedzi można było uznać za istotne, przynoszące poszukiwane informacje. W pozostałych 50 kwestionariuszach wywiadu (53,2%) i 149 (60,8%) ankietach przynajmniej jedna z odpowiedzi była nieistotna. Maksymalna liczba odpowiedzi nieistotnych w wywiadzie wynosiła 5 i wystąpiła w trzech kwestionariuszach; w ankiecie – 7 i wystąpiła tylko w jednym kwestionariuszu. Natomiast średnia liczba odpowiedzi nieistotnych w jednym kwestionariuszu jest odpowiednio: 1,9 i 1,7 (mówimy tutaj tylko o kwestionariuszach obarczonych „błędem” nieistotności). Warto może tutaj zwrócić uwagę na fakt, że mniejsza liczba odpowiedzi nieistotnych (1 – 2) stosunkowo rzadziej występowała w kwestionariuszach wywiadów niż ankiet, natomiast odsetki kwestionariuszy, w których wystąpiły 3 i więcej odpowiedzi nieistotnych, są praktycznie jednakowe.

Jeżeli weźmiemy z kolei pod uwagę liczbę odpowiedzi nieistotnych na pytania poszczególnych bloków kwestionariusza, okaże się, iż współczynniki te są nieco bardziej zróżnicowane. Przedstawia to tabela 3.

<sup>26</sup> Należy tutaj wyjaśnić, iż zarówno w kwestionariuszu ankiety i wywiadu, pytania zamknięte były tak sformułowane, iż po wskazaniu właściwego punktu kafeterii, respondent miał jeszcze możliwość wypowiedzenia dodatkowych uwag na dany temat lub rozwinięcie, uzasadnienie swojej odpowiedzi (ankieterzy mieli natomiast obowiązek szczegółowego – dosłownego zapisu wszystkich tych uwag).

<sup>27</sup> Względna liczba odpowiedzi nieistotnych, podobnie jak względna liczba błędów, wyraża się stosunkiem liczby odpowiedzi nieistotnych do faktycznej liczby aktów interwencji i przyjmuje wartości:  $0 \leq n \leq 1$ . Wartość „0” oznacza, iż nie wystąpiła ani jedna odpowiedź nieistotna, wartość „1” natomiast, gdy wszystkie odpowiedzi uznane zostały za nieistotne.



Tabela 3  
Liczba odpowiedzi nieistotnych w poszczególnych blokach pytań

Liczba odpowiedzi nieistotnych Numer bloku pytań	Liczba odpowiedzi nieistotnych (nie przynoszących poszukiwanej informacji)		Liczba aktów interrogacji (faktyczna)		Względna liczba odpowiedzi nieistotnych			
	Wywiad kwest.		Ankieta poczt.		Wywiad kwest.			
	N	%	N	%	Wywiad kwest.	Ankieta poczt.		
I blok	25	26,6	41	16,0	641	1536	0,04	0,03
II blok	4	4,3	10	3,9	488	1366	0,01	0,01
III blok	41	43,6	161	62,6	964	2557	0,04	0,06
IV blok	24	25,5	45	17,5	1116	2689	0,02	0,02
bloki I-IV	94	100,0	257	100,0	3209	8148	0,03	0,03

Z powyższej tabeli wynika, iż najwięcej odpowiedzi nieistotnych uzyskano w pytaniach III bloku (pytania o stosunek do strajku) – 43,6% w wywiadzie i 62,6% w ankiecie (względna liczba odpowiedzi nieistotnych 0,04 i 0,06), najmniej zaś w II bloku (pytania o wiedzę) analogicznie 4,3% i 3,9% (względna liczba odpowiedzi nieistotnych 0,01 i 0,01). Warto tutaj zaznaczyć, iż tylko w jednym – III bloku pytań odsetek oraz względna liczba odpowiedzi nieistotnych były wyższe w ankiecie – w pozostałych trzech blokach współczynniki te były wyższe (lub jednakowe) w wywiadzie. Przechodząc na najniższy poziom analizy – poziom pytań w kwestionariuszu, okazuje się, iż zarówno w kwestionariuszach wywiadu i ankiety wskazać można pytania, na które uzyskano stosunkowo najwięcej odpowiedzi nieistotnych, a co więcej, są to te same pytania.

Powyżej przedstawione wyniki analizy istotności wskazują, iż odpowiedzi nieistotne pojawiają się w wywiadzie i w ankiecie nie tylko z jednakową częstotliwością, ale co więcej, w obydwu przypadkach, przy tych samych pytaniach. Wątpliwe wydaje się zatem twierdzenie o „korzyściach” (w aspekcie istotności uzyskanych odpowiedzi), związanych z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego.

## 2.B.2. Analiza obszerności odpowiedzi uzyskanych przy zastosowaniu techniki wywiadu kwestionariuszowego i ankiety pocztowej

W wyniku analizy obszerności odpowiedzi na pytania otwarte okazało się, że średnia liczba słów na jedną odpowiedź w ankiecie jest (z wyjątkiem jednego przypadku) zawsze wyższa niż w wywiadzie<sup>28</sup>. Różnice między średnimi nie są duże – wahają się w granicach od 1 do 4 słów. Tak więc, zapisy odpowiedzi respondentów w ankiecie były zazwyczaj dłuższe niż zapisy ankietów (w wywiadzie). Należy także zaznaczyć, iż w ankietach stosunkowo częściej pojawiały się zapisy obszerniejsze – 60 – 80-wyrazowe, podczas gdy w wywiadzie maksymalna długość zapisu wynosiła 30 – 40 słów. Powyższe wnioski ilustruje tabela 4.

Jeżeli natomiast chodzi o odpowiedzi na pytania zamknięte, okazało się, że odsetek dodatkowych uwag przy pytaniach zamkniętych jest

---

<sup>28</sup> W kwestionariuszu znajdowało się ogółem 6 pytań otwartych: w tym dwa o opinie, typu: „Jak P. sądzi...”, oraz 4 o uzasadnienie, typu: „Dlaczego”...”.

Tabela 4

Rodzaj pytania a obszerność uzyskanych odpowiedzi w wywiadzie kwestionariuszowym i ankiecie pocztowej

Rodzaj pytania, zastosowana technika	Obszerność odpowiedzi	Liczba uzyskanych odpowiedzi	Liczba słów ogółem	Średnia liczba słów na 1 odpowieź
1. Jak P. ocenia ...	W. K.	93	1285	13,82
	A. P.	129	1827	14,16
2. Dlaczego P. sądzi, że ...	W. K.	89	1081	12,15
	A. P.	221	3601	16,29
3. Dlaczego P. sądzi, że ...	W. K.	92	1164	12,65
	A. P.	225	3355	14,91
4. Dlaczego P. stosunek jest ...	W. K.	18	261	14,50
	A. P.	29	411	14,17
5. Jak P. sądzi, czy ...	W. K.	92	984	10,70
	A. P.	243	2609	10,74
6. Dlaczego P. sądzi, że ...	W. K.	82	1086	13,24
	A. P.	201	2943	14,64
Ogółem	W. K.	466	5861	12,58
	A. P.	1048	14746	14,07

w wywiadzie (z wyjątkiem jednego przypadku) zawsze wyższy niż w ankiecie i waha się on w granicach od 3,2% do 35,1% (w ankiecie: 2,9% – 15,9%)<sup>29</sup>. Ogólna względna liczba uwag wynosi odpowiednio: 0,2 i 0,1. Oznacza to, że w wywiadzie dodatkowe uwagi przy odpowiedziach na pytania zamknięte pojawiały się dwa razy częściej niż w ankiecie. Biorąc z kolei pod uwagę ich obszerność okazuje się, iż ogólna średnia liczba słów na jedną uwagę w ankiecie jest wyższa niż w wywiadzie i wynosi odpowiednio 16,1 oraz 12,7 słowa. Różnice wahają się w granicach od 1 do 12 słów. Zaznaczyć także należy, że w ankietach znacznie częściej pojawiają się dłuższe uwagi liczące 30 – 40, a nawet 100 wyrazów, podczas gdy w wywiadach dominowały zapisy znacznie krótsze (10 – 20 słów).

Ogólnie można więc powiedzieć, iż w wywiadach pojawia się stosunkowo więcej uwag (częstotliwość ich występowania jest większa), przy czym są one z reguły krótsze, mniej obszerne niż w ankiecie (średnia liczba słów na jedną uwagę jest mniejsza).

<sup>29</sup> W kwestionariuszu znajdowało się ogółem 11 pytań zamkniętych, w tym 9 wieloalternatywnych oraz 2 dychotomiczne.

Obecnie należałoby zastanowić się jak wytłumaczyć opisaną sytuację. Dlaczego dodatkowe uwagi do pytań częściej pojawiają się w wywiadzie niż w ankiecie, i dlaczego owe uwagi i w ogóle odpowiedzi są obszerniejsze w ankietach niż wywiadach? Otóż wydaje się, że duża częstotliwość pojawiania się ich w wywiadzie wynika z faktu, iż ankieterzy notowali wszelkie uwagi respondentów, niezależnie od tego, czy były one wypowiedziane świadomie – z intencją rozszerzenia czy uzasadnienia wypowiedzi, czy też nie (np. w pytaniu „Jak P. uważa, czy...?” przy czym następuje wyliczenie punktów kafeterii, uwaga typu „tak, z tym się zgadzam” praktycznie nie wzbogaca w żaden sposób, nie rozwija udzielonej odpowiedzi). W ankiecie natomiast tego typu sytuacja nie pojawia się. Wszelkie występujące uwagi do pytań są wzbogaceniem lub uzasadnieniem udzielonej odpowiedzi. Wnoszą więc one zawsze coś nowego i, z punktu widzenia badacza, są bardzo istotne i ważne. Respondenci wpisywali bowiem jak się wydaje uwagi tylko wtedy, gdy rzeczywiście mieli coś do dodania.

Podobnie jest jeżeli chodzi o obszerność uwag i odpowiedzi. W wywiadzie uwagi te są „okrojone” i zbużone w stosunku do wypowiedzi źródłowych ze względu na brak możliwości rejestrującego zapisu. W ankiecie natomiast każdy zapis wypowiedzi respondenta traktować należy jako pełny. Respondent wpisywał wszystko to, co miał do „powiedzenia”, wszystko to, co wydawało mu się istotne i ważne.

Przedstawiona wyżej analiza materiałów prowadzona była na poziomie syntaktyczno-gramatycznym. Gdybyśmy jednak przyjęli tezę, że obszerność zapisu (tekstu) jest wskaźnikiem, wiąże się z jego bogactwem treściowym, sądzić należałoby, że wypowiedzi uzyskane za pomocą ankiety pocztowej są bogatsze pod względem treści niż te, uzyskane w wywiadzie.

#### UWAGI KOŃCOWE

W prezentowanych rozważaniach staraliśmy się pokazać, iż socjolog podejmujący badania empiryczne musi dokonać wyboru jednej z wielu technik uzyskiwania informacji, najbardziej adekwatnej z punktu widzenia problematyki, celu, przedmiotu badań, badanej zbiorowości itp. Wybór ten powinien być jak najbardziej racjonalny, celowy, a badacz powinien być świadomy konsekwencji swojej decyzji, tzn. tego, jakie ograniczenia pociąga za sobą zastosowanie takiej lub innej techniki. Niestety, praktyka badawcza zdaje się przeczyć temu, o czym świadczy chociażby niemal powszechne stosowanie techniki wywiadu kwestionariuszowego i przekonanie o jego uniwersalności i doskonałości.

Powyżej próbowaliśmy wykazać, iż tak nie jest, tzn., że technika wywiadu nie jest uniwersalna i doskonała. Analizując bowiem wybrane (je-

dne z wielu możliwych) aspekty procesu uzyskiwania informacji oraz jego rezultatów, wskazaliśmy na wiele zakłóceń, nieprawidłowości w jego przebiegu, a także wysunęliśmy wiele zastrzeżeń co do wartości uzyskanych materiałów. Wyniki te odnieśliśmy do analogicznych, dotyczących innej techniki – techniki ankiety pocztowej, która budzi wiele zastrzeżeń i „niechęci” wśród badaczy i z tego względu nie jest zazwyczaj wykorzystywana. Tego typu analiza porównawcza przyniosła, jak się wydaje, dość ciekawe rezultaty. Nie znaleźliśmy bowiem żadnych „przeciwwskazań”, które negowałyby możliwość zamiennego stosowania wywiadu kwestionariuszowego i ankiety pocztowej. Co więcej, zaprezentowany „rachunek korzyści i strat” wynikających z zastosowania wywiadu lub ankiety nie wydaje się zbytnio obciążać tej ostatniej.

Prowadzone powyżej analizy nie miały na celu wykazania „wyższości” którejś z technik, ani też rozstrzygnięcia, która jest „lepsza” lub „gorsza”. Nie jest to też „obrona” ankiety pocztowej, ani krytyka wywiadu kwestionariuszowego. Chodziło nam jedynie o przełamanie pewnych „uprzedzeń” w stosunku do jednej, a z drugiej strony o zachwianie „wiary” w uniwersalność i doskonałość drugiej. Zarówno wywiad kwestionariuszowy jak i ankieta pocztowa nie są same w sobie ani dobre ani złe; są technikami, które mogą być w dobry lub zły sposób wykorzystane, a w zależności od tego uzyskujemy takie lub inne rezultaty.

Nie oznacza to jednak, iż należy pogodzić się z istniejącym stanem rzeczy i akceptować wszelkie „słabości i ograniczenia” poszczególnych procedur. Wprost przeciwnie – socjolog dysponuje przecież całym inwentarzem środków, które umożliwiają mu nie tylko ocenę (*ex post*) uzyskanych informacji, ale także i wpływ (*ex ante*) na ich wartość. Znajduje się on pod tym względem w znacznie szczęśliwszej sytuacji niż na przykład historyk, który nie ma możliwości takiego wpływu, a jedynie dysponuje możliwościami krytyki źródeł i ich oceny<sup>30</sup>. Socjologowie jednakże mając takie możliwości zazwyczaj nie wykorzystują ich (niewspółmiernie większą wagę przywiązują bowiem do problemów merytorycznych niż metodologicznych, i to zarówno przed rozpoczęciem zbierania informacji, jak i po zakończeniu tego etapu badań). Środki te są, jak się wydaje, dwojakiego rodzaju. Pierwsze z nich dążą do przewyższenia owych ograniczeń poprzez standardowe zabiegi mające na celu doskonalenie narzędzia badawczego. Szczególną rolę przypisać należy tutaj badaniom pilotażowym, które sprawdzałyby w praktyce funkcjonowanie narzędzia jako całości, ale także i poszczególnych jego elementów oraz samych pytań zawartych w kwestionariuszu. Ogólnie, wydaje się, iż im więcej pracy i czasu badacz poświęca w etapie konceptualizacji

---

<sup>30</sup> Por. K. Lutyńska, *Ankieta do ankietera jako źródło informacji o wywiadzie kwestionariuszowym*, [w:] *Analizy i próby...* t. 2, s. 184 i nast.

i przygotowania narzędzia, tym lepsze uzyska efekty. Drugą drogą zmierzającą do przewyciężenia owych „ograniczeń” są zabiegi polegające na „uzupełnieniu” narzędzia badawczego o pewne nowe elementy (w przypadku ankiety pocztowej mogłaby to być na przykład ankieta skierowana do respondenta, dołączona do listu z podziękowaniem, mająca na celu uzyskanie informacji dotyczących sposobu i okoliczności udzielania odpowiedzi na pytania), bądź też na pewnych modyfikacjach. Modyfikacje te polegałyby, np. na „włączeniu” w określonym momencie procesu badawczego ankietera, którego rola zostałaby ograniczona jedynie do „zamotywowania” respondenta do udziału w badaniach oraz „wytłumaczeniu zasad” wypełniania kwestionariusza ankiety (tzn. instrukcji, reguł przejść, poszczególnych terminów itp.). Tak „przeszkolony” respondent z pewnością miałby mniej problemów z udzieleniem odpowiedzi na zawarte w kwestionariuszu pytania. W tym momencie pojawia się jednak nowy problem, a mianowicie, czy tego typu „modyfikacja” będąca pośrednią formą między wywiadem a ankietą pocztową, nie zmienia istoty i nie zacierą odrębności tej ostatniej, zbliżając ją na przykład do ankiety roznoszonej, czy rozdawanej, a jeżeli tak, to na ile? Jest to oczywiście osobny, ale bardzo istotny problem. Jeżeli bowiem warunkowo akceptujemy ankietę pocztową lub wywiad kwestionariuszowy, to pojawia się konieczność ich doskonalenia i dążenia do wypracowania zabiegów minimalizujących ich ograniczenia i mankamenty.