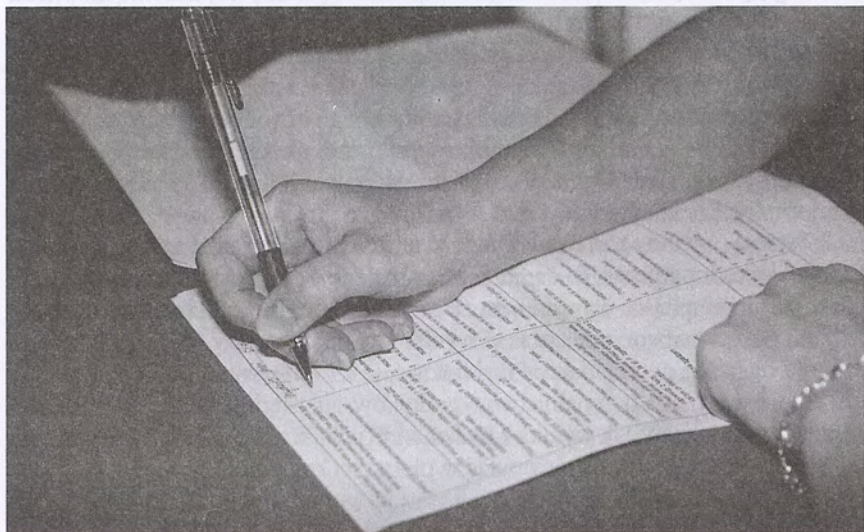


ZADAWANIE PYTAŃ I NOTOWANIE ODPOWIEDZI. RODZAJE PYTAŃ KWESTIONARIUSZOWYCH



12.1. Ogólne zasady zadawania pytań

Przystępując do omówienia zasad zadawania pytań należy przypomnieć jeszcze raz, że wywiad kwestionariuszowy jest techniką standaryzowaną. Oznacza to, że wszystkim badanym zadajemy pytania identycznie sformułowane. Należy mieć świadomość, że sposób sformułowania pytań i ich kolejność w kwestionariuszu nie są przypadkowe. Każdy autor badania, co oczywiste, przygotowuje kwestionariusz w taki sposób, aby jak najlepiej zbadać interesujące go zagadnienia. Często również przed rozpoczęciem badania zasadniczego realizuje się na jego podstawie tzw. **badanie pilotażowe**, polegające na przeprowadzeniu kilkudziesięciu wywiadów próbnych. Służy ono, najogólniej, sprawdzeniu, czy kwestionariusz umożliwia uzyskanie informacji zgodnych z przekonaniem badanych. Analizuje się, czy respon-



denci rozumieją pytania, czy wywiad nie jest dla nich nużący, co może prowadzić do udzielania przypadkowych, nieprzemyślanych odpowiedzi, czy pytania nie są drażliwe, czy instrukcja dla ankietera i pozostałe materiały zostały przygotowane w sposób prawidłowy itp. Na podstawie badania pilotażowego wprowadza się w kwestionariuszu i innych materiałach badawczych poprawki, a nawet usuwa niektóre pytania. Ostateczna wersja kwestionariusza – ta, którą ankieter otrzymuje do realizacji – powstaje więc w wyniku długotrwałej pracy i jest starannie przemyślana. Wynikają stąd dwie podstawowe zasady zadawania pytań.

1. Każde pytanie należy odczytać dosłownie, tak jak zostało to wydrukowane w kwestionariuszu. Nawet pozornie drobna zmiana sformułowania pytania lub opatrzenie go dodatkowym komentarzem ankietera mogą wpływać na uzyskane odpowiedzi. Z badań wynika, że jeśli do pytania *Czy zamierza Pan(i) uczestniczyć w zbliżających się wyborach do sejmu i senatu? dodamy czy też nie zamierza Pan(i) w nich uczestniczyć?*, różnice w uzyskanych wynikach mogą sięgać nawet 20 punktów procentowych. Podobne różnice wyników wystąpiły, gdy w treści pytania słowo „zabraniać” zastąpiono słowem „nie pozwalać”, które ma charakter mniej kategoriyczny. Na wyniki znaczący wpływ miało również dodanie do pytania komentarza *Jeśli nie ma Pan(i) opinii w tej sprawie, proszę mi o tym powiedzieć.* W odczuciu części badanych wskazywał on, że brak opinii jest dla nas równie ważną informacją jak jej przedstawienie.

2. Pytania powinny zostać odczytane w tej kolejności, w jakiej zostały wydrukowane w kwestionariuszu. To samo pytanie zadane w kontekście różnych pytań, a więc w innym miejscu wywiadu, może prowadzić do uzyskania odmiennych odpowiedzi i tym samym zniekształcić wyniki badania. Dotyczy to nie tylko pytań o opinie, ale także pytań o fakty. Przykładowo, jeśli będziemy zadawać respondentom najpierw pytania o czytelnictwo tygodników, a następnie o czytelnictwo miesięczników, uzyskamy, jak wynika z badań, inne wyniki niż wówczas, gdy o czytelnictwo miesięczników będziemy pytać w pierwszej kolejności.

Jak wiadomo, tekst odczytywany jest znacznie trudniej przyswajany przez odbiorcę niż tekst wygłaszany. Ankieter, realizując wywiad, oczywiście odczytuje treść pytań zamieszczonych w kwestionariuszu. Wynika stąd kolejna dyrektywa:

3. Pytania w kwestionariuszu należy odczytywać niezbyt szybko, wyraźnie i z właściwą intonacją. Należy zatem podczas odczytywania tekstu pytania uwzględnić zamieszczone w nim przecinki, kropki (w pytaniach składających się z kilku zdań) oraz intonacją podkreślić charakter zdania – oznajmujący (np. *Na tej karcie wymieniono kilka przyczyn*) lub mający charakter pytania (np. *Która z tych przyczyn była najważniejsza w Pana(i) przypadku?*). Zbyt szybkie odczytanie tekstu pytania kwestionariuszowego sprawia, że respondent nie uchwyci jego sensu, co może prowadzić do udzielania odpowiedzi przypadkowych. Z kolei pytania odczytywane zbyt powoli, w sposób monotony i bez właściwej intonacji, sprzyjają znużeniu respondenta.

4. Podczas odczytywania pytania należy wystrzegać się akcentowania pewnych jego fragmentów. Przykładowo w pytaniu *Czy jest Pan(i) za czy przeciw stosowaniu kary śmierci wobec osób, którym udowodniono morderstwo?* niedopuszczalne jest



zaakcentowanie słowa „za” czy też „przeciw”. Nieprzestrzeżenie tej zasady może wywołać wrażenie, że zaakcentowany fragment pytania wyraża opinię ankietera w tej sprawie i skłonić respondenta, wbrew rzeczywistym przekonaniom, do udzielenia odpowiedzi „grzecznościowej”, zgodnej z jego wyobrażeniem o opinii ankietera.

Tego rodzaju błąd w odczytywaniu pytań jest szczególnie niebezpieczny i ankieter powinien bardzo się kontrolować, aby go nie popełniać. Mamy skłonność do nieświadomego akcentowania fragmentu pytania, który wyraża nasze opinie na dany temat. W rezultacie wynik badania będzie odzwierciedlał nie tylko opinie respondentów, ale także ankieterów.

Niekiedy jednakże autor badania zakłada zaakcentowanie pewnego fragmentu pytania. Zazwyczaj chodzi o to, aby respondentowi nie umknął ten fragment, który ma istotne znaczenie dla udzielenia odpowiedzi. W takim przypadku właściwy fragment jest podkreślony lub wydrukowany innym rodzajem czcionki. Przykładem może być następujące pytanie: *A czy sądzi Pan(i), że stosunki seksualne między dwiema dorosłymi osobami tej samej płci są zawsze niewłaściwe, prawie zawsze niewłaściwe, tylko czasem niewłaściwe, czy też nie ma w tym nic złego?*

Choć, jak wspomniano, wszystkim respondentom pytania należy zadać w identycznym sformułowaniu, to jednak nie zawsze wszystkim zadajemy ten sam zestaw pytań z kwestionariusza. Ponieważ sprawa ta jest tylko pozornie prosta, omówimy ją obszerniej. Przykładowo, jeśli na podstawie pytania kwestionariuszowego ustalamy, że respondent nie brał udziału w wyborach do sejmu i senatu, a zamieszczone dalej pytanie dotyczy tego, na kogo głosował w tych wyborach, jest oczywiste, że nie można go zadawać temu respondentowi. Aby uniknąć niepotrzebnego zadania pewnych pytań, w pytaniu wcześniejszym, obok właściwej odpowiedzi, znajduje się instrukcja dla ankietera na ten temat. Ilustruje to poniższy przykład:

Przykład 12.1

1. Czy brał(a) Pan(i) udział w wyborach do sejmu i senatu we wrześniu 1997 roku?

1. Tak
2. Nie (przejdź do pyt. 3)
3. Inna odpowiedź (przejdź do pyt. 3)
4. Nie pamiętam (przejdź do pyt. 3)

2. Z jakiej listy kandydowała do sejmu osoba, na którą oddał(a) Pan(i) swój głos?

1. Unia Pracy
2. Blok dla Polski
3. Krajowe Porozumienie Emerytów i Rencistów RP
4. Unia Wolności
5. Akcja Wyborcza Solidarność
6. Sojusz Lewicy Demokratycznej



7. Polskie Stronnictwo Ludowe
8. Unia Prawicy Rzeczypospolitej
9. Ruch Odbudowy Polski
10. Krajowa Partia Emerytów i Rencistów
11. Mniejszości narodowe
12. Z innej listy (jakiej).....
13. Pamiętaj tylko nazwisko kandydata (wpisać)
14. Inna odpowiedź
15. Nie pamięta

Instrukcja taka nosi nazwę „reguły przejścia”, gdyż wskazuje, do którego pytania należy przejść w przypadku uzyskania danej odpowiedzi. Niekiedy zamiast pełnego tekstu polecenia, do którego pytania należy przejść, przy odpowiedzi znajduje się strzałka oraz numer pytania (→ 3). Sens tego rodzaju instrukcji jest identyczny, jak omówionej powyżej.

Jeśli przy odpowiedzi nie ma reguły przejścia, należy zadać respondentowi kolejne pytanie wydrukowane w kwestionariuszu.

Niekiedy reguła przejścia jest bardziej skomplikowana, gdyż odwołuje się do odpowiedzi na pytanie zadane znacznie wcześniej lub też do odpowiedzi na kilka pytań. Ilustrują to poniższe przykłady:

Przykład 12.2

PYTANIE 57 DOTYCZY TYLKO RESPONDENTÓW OBECNIE ŻONATYCH /ZAMĘŻNYCH/ W KONKUBINACIE (ODP. „1” NA PYT. 28). POZOSTALI PRZEJŚĆ DO PYT. 58.

57. Biorąc wszystko pod uwagę, jak określił(a)by Pan(i) swoje małżeństwo? Czy uważa je Pan(i) za bardzo szczęśliwe, raczej szczęśliwe czy niezbyt szczęśliwe?

Bardzo szczęśliwe	1
Raczej szczęśliwe	2
Niezbyt szczęśliwe	3
NIE WIEM	8

Przykład 12.3

PYTANIE 30 I 31 DOTYCZY TYLKO RESPONDENTÓW, KTÓRYCH PRZYNAJMNIEJ JEDNO DZIECKO:

- MA OBECNIE OD 7 DO 25 LAT, TZN. URODZIŁO SIĘ MIĘDZY ROKIEM 1993 A 1975 (POR. ODPOWIEDZI NA PYT. 28)
 - UCZY SIĘ OBECNIE W SZKOLE DZIENNEJ, WIECZOROWEJ, ZAOCZNEJ LUB STUDIUJE (POR. ODPOWIEDŹ NA PYT. 29)
- POZOSTALI PRZEJŚĆ DO PYT. 32.



30. Ile wynosi przeciętny miesięczny koszt nauki szkolnej (studiów) Pana(i) dziecka (dzieci) w tym roku szkolnym (akademickim)? Proszę uwzględnić koszty podręczników, zeszytów i innych pomocy szkolnych, a także obowiązkowe opłaty związane z nauką w szkole. Proszę natomiast nie uwzględniać kosztów ewentualnych korepetycji, kursów języków obcych itp.

..... zł

31. Czy Pana(i) dziecko (dzieci) korzystało (korzystały) w tym roku szkolnym (akademickim) z dodatkowych, odpłatnych kursów, np. języków obcych, komputerowych lub t. p. ?

UWAGA: pominąć kursy nie mające żadnego związku z nauką w szkole/na studiach, np. kursy żeglarskie, samochodowe. Jeśli jednak kursy takie związane są z profilem nauki, np. w klasie o profilu sportowym lub też w szkole samochodowej, należy je uwzględnić.

1. Tak - z jakich?

2. Nie

Tego rodzaju reguły przejścia są zamieszczane przed pytaniami, które w zależności od odpowiedzi na wcześniejsze pytania należy zadać lub opuścić. Często są one zamieszczane w ramce.

Zwróćmy uwagę, że powyższym przykładzie pytanie 31 zawiera dwa pytania: o uczestnictwo w kursach i nazwy tych kursów. Tego rodzaju rozwiązanie graficznie stosuje się, aby „zaoszczędzić” reguł przejścia, które komplikują strukturę kwestionariusza i mogą być źródłem błędów ankietera. Zamieszczone przy odpowiedzi „pytanie zależne” (w tym przypadku „z jakich?”) jest równie ważne, jak pytanie „główne” (oznaczone numerem) i należy zadawać je równie starannie.

Reguła przejścia może być również zamieszczona pod pytaniem. Ilustruje to poniższy przykład.

Przykład 12.4

29. Jakie Pan(i) wtedy osiągał(a) zarobki – jeśli wykonywał(a) Pan(i) więcej niż jedną pracę lub miał(a) Pan(i) zarobki dodatkowe, proszę wziąć pod uwagę sumę wszystkich zarobków. Czy Pana(i) ówczesne zarobki z pracy były:

1. Bardzo wysokie i znacznie wyższe od ówczesnej średniej krajowej
2. Nie bardzo wysokie, ale znacznie wyższe od ówczesnej średniej krajowej
3. Nieco wyższe od średniej krajowej
4. Zbliżone do średniej
5. Nieco niższe od średniej krajowej
6. Wyższe od zarobków najniższych, ale znacznie niższe od średniej krajowej
7. Równe lub niemal równe najniższym zarobkom?
8. *Trudno powiedzieć*

Przejdź do pyt. 31



W takim przypadku należy przejść do wskazanego pytania niezależnie od odpowiedzi, jakiej respondent udzielił na dane pytanie.

A oto dyrektywa dotycząca reguł przejścia:

5. Podczas zadawania pytań należy zwrócić szczególną uwagę na przestrzeganie reguł przejścia. Niestosowanie się do nich jest jednym z najczęstszych błędów ankierskich. Zadanie respondentowi pytania, które go nie dotyczy – są to na ogół, jak w powyższych przykładach, pytania niedostosowane do jego sytuacji – sprawia wrażenie, że ankieter nieuważnie słucha odpowiedzi. Może to zirytować respondenta i zniechęcić go do uczestnictwa w wywiadzie.

Reguły przejścia nie są jedynymi instrukcjami dla ankietera, które mogą być zamieszczone przy pytaniu kwestionariuszowym. Instrukcje takie mogą precyzować rodzaj informacji, o które chodzi w pytaniu (por. instrukcję zawartą pod pytaniem 31 w zamieszczonym powyżej przykładzie 12.3), sposób udzielania wyjaśnień respondentowi w przypadku, gdy pytanie jest niejasne, sposób zadawania pytania, notowania odpowiedzi itp. Do niektórych rodzajów instrukcji powrócimy w dalszej części tego rozdziału.

6. Reguł przejścia, podobnie jak innych instrukcji zamieszczonych przy pytaniu, nie odczytujemy respondentowi. Aby uniknąć pomyłek ankietera, są one zazwyczaj wydrukowane innym rodzajem czcionki niż tekst, który należy odczytać.

7. Nie odczytujemy również respondentom odpowiedzi „trudno powiedzieć”, „nie wiem”, „nie mam zdania”, „nie pamiętam” itp. ani też możliwości „inna odpowiedź” i „odmowa odpowiedzi”. Aby uniknąć pomyłek ankietera, również one są zazwyczaj wydrukowane innym rodzajem czcionki niż tekst, który należy odczytać.

Odczytując odpowiedź „trudno powiedzieć” lub równoznaczną, stwarzamy wobec respondenta fałszywe wrażenie, że np. brak opinii w danej sprawie jest dla nas równie wartościową informacją jak jej wygłoszenie, a niepodanie faktu z przeszłości, o który pytamy, ma dla nas taką samą wartość, jak przypomnienie go sobie. Często wpływa to na niego demobilizująco: zamiast podjąć wysiłek związany z odpowiedzią na pytanie, tzn. zastanowić się nad poruszonym w pytaniu zagadnieniem lub spróbować przypomnieć sobie pewne fakty, wykorzystuje stworzoną możliwość i udziela odpowiedzi „nie wiem”.

Należy mieć świadomość, że wydrukowaną w kwestionariuszu odpowiedź „trudno powiedzieć” należy zakreślić, gdy ankieterowi nie udaje się uzyskać odpowiedzi, o którą chodzi w pytaniu. Może to być milczenie respondenta, brak sprecyzowanej opinii w danej sprawie (np. odpowiedź „nie wiem”), niemożność dokonania wyboru między przedstawionymi odpowiedziami itp.

Niekiedy jednak odpowiedź „trudno powiedzieć” lub „nie wiem” stanowi bardzo ważną informację z punktu widzenia badań. Dotyczy to przede wszystkim pytań sprawdzających wiedzę. Celem pytania jest wówczas ustalenie, czy respondent posiada wiedzę w poruszanej sprawie. Informację, czy pytanie służy takiemu celowi, ankieter powinien znaleźć w instrukcji lub też uzyskać od koordynatora. W przypadku takich pytań niedopuszczalne jest, co oczywiste, zachęcanie respon-



denta do sięgania do odpowiednich dokumentów, konsultacji z innymi osobami itp. Nie należy także zbyt silnie motywować go do przypominania sobie sprawy, o którą chodzi w pytaniu. Ponieważ jednak przyznanie się do braku wiedzy jest dla większości osób kłopotliwe (często zresztą respondenci tłumaczą się ze swojego braku wiedzy), należy starać się rozładować sytuację. Można więc powiedzieć np. *Wielu ludzi nie pamięta tych spraw (niewiele wie o tych sprawach). Trudno pamiętać wszystko.* W żadnym przypadku nie wolno „pomagać” respondentowi ani też naprowadzać go na właściwą odpowiedź. Jeśli respondent prosi nas o „podpowiedź”, należy wyjaśnić, że także nie mamy dokładnej orientacji w tych sprawach.

Niektóre inne niż „trudno powiedzieć” odpowiedzi mogą być również wydrukowane odmiennym rodzajem czcionki. Wówczas nie należy ich odczytywać. Ilustruje to poniższy przykład, w którym nie odczytujemy dwóch ostatnich możliwych odpowiedzi.

Przykład 12.5

Ogólnie biorąc, czy uważa Pan(i), że sądy w Polsce traktują przestępców zbyt surowo, czy też zbyt łagodnie?

Zbyt surowo	1
Zbyt łagodnie	2
TAK, JAK POWINNY	3
NIE WIEM	8

8. Po odczytaniu pytania należy pozostawić respondentowi czas na sformułowanie odpowiedzi. Trzeba wziąć pod uwagę, że może ono dotyczyć spraw, nad którymi nigdy wcześniej się nie zastanawiał. Oczekiwanie na odpowiedź nie może być jednak zbyt długie, gdyż tego rodzaju przerwy mogą peszyć respondenta i zniechęcić go do wywiadu.

Ankieter powinien wykazywać zrozumienie dla trudności respondenta i w zależności od sytuacji zaproponować powtórne odczytanie pytania (zwłaszcza, gdy jest ono długie lub ma złożoną składnię) albo też motywować go do zastanowienia, np. mówiąc: *Bardzo zależy mi na Pana(i) opinii na ten temat. Rozumiem, że problem nie jest łatwy. Proszę się zastanowić, mam czas.* Niedopuszczalne jest jednak przeformułowanie pytania.

Jeśli respondent nie może sobie czegoś przypomnieć lub nie zna jakiegoś faktu, należy zachęcić go do skorzystania z posiadanych dokumentów (np. gdy pytanie dotyczy okresów zatrudnienia w różnych firmach) lub też do konsultacji z kompetentnym członkiem gospodarstwa domowego (np. współmałżonkiem, gdy pytanie dotyczy wydatków gospodarstwa domowego). Zasada taka obowiązuje jedynie w przypadku pytań dotyczących faktów. Niedopuszczalne jest, aby respondent, który nie potrafi sformułować opinii w odpowiedzi na jakieś pytanie, korzystał z pomocy innych osób. Jest to również niedopuszczalne, jak wspomniano, w przypadku pytań sprawdzających wiedzę.



Motywowanie respondenta do udzielenia odpowiedzi musi mieć jednak rozsądne granice. Możliwe jest, że nie będzie on w stanie sformułować opinii lub też przypomnieć sobie jakiegoś faktu i wówczas zbyt silne motywowanie go może prowadzić do uzyskania odpowiedzi „wymuszonej” – zazwyczaj przypadkowej, udzielonej tylko dlatego, aby „nie zawieść” ankietera.

9. Przyczyną trudności pytania może być również niejasność użytych w nim terminów. Często sposób wyjaśniania trudnych terminów zawarty jest w instrukcji. Jeśli jednak instrukcja nic nie mówi na ten temat, użyte w pytaniu terminy należy wyjaśniać w sposób neutralny, najlepiej używając terminów bliskoźnacznych. Przykładowo termin „pozycja” można więc wyjaśnić jako „miejsce”, „satisfakcja” zaś – jako „zadowolenie”.

Udzielanie respondentowi wyjaśnień związanych z pytaniem kwestionariuszowym stwarza jednak bardzo duże ryzyko wypaczenia lub zasugerowania mu odpowiedzi. Nawet termin „pozycja”, choć bliski „miejscu”, ma jednak trochę inny odcień znaczeniowy, a „satisfakcja” nie jest całkowicie równoznaczna z „zadowoleniem”. Dlatego nie należy raczej wdawać się w wyjaśnienia opisowe, przy których wzrasta ryzyko tego rodzaju błędów, a tym bardziej podawać przykładow.

Użyte w pytaniu terminy należy wyjaśnić nie tylko wówczas, gdy respondent wprost o to prosi, ale także gdy z udzielonej odpowiedzi lub komentarza do niej wynika, że nie są one rozumiane właściwie. Niedopuszczalne jest zanotowanie w kwestionariuszu odpowiedzi, jeśli z komentarzy respondenta wynika, że nie zrozumiał on pytania. Jeśli wyjaśnienia okazują się nieskuteczne, należy zaznaczyć lub wpisać odpowiedź „trudno powiedzieć”.

10. Motywowanie respondenta do udzielania odpowiedzi polega nie tylko na zachęcaniu go do tego wprost (por. dyrektywa 8), **ale również na reakcjach zwrotnych ankietera na jego zachowania.** Ankieter powinien „nagradzać” zachowania respondenta, które są pożądane z punktu widzenia realizacji wywiadu oraz okazywać, które są niepożądane.

Zachowania pożądane to przede wszystkim udzielenie odpowiedzi zgodnej z zapotrzebowaniem badawczym pytania, a więc np. wskazanie jednej z przewidzianych odpowiedzi – oczywiście innej niż „trudno powiedzieć”, udzielenie odpowiedzi ściśle na temat w pytaniu, w którym oczekujemy narracji (tzw. pytaniu otwartym) itp.

Naszą aprobatę dla zachowań respondenta możemy okazać na kilka sposobów. Przede wszystkim należy w takim przypadku uważnie słuchać odpowiedzi respondenta, można też lekko skinąć głową pokazując, że rozumiemy respondenta i jego opinię. Można również akceptująco powiedzieć „mhm”, „no tak”, „rozumiem” lub też powtórzyć odpowiedź respondenta (czy też jej fragment) podczas jej notowania (tzw. reakcja echo). Jeśli odpowiedź na jakieś pytanie wymagała szczególnie dużego wysiłku ze strony respondenta, np. sięgnięcia do dokumentów lub też dokonywania obliczeń dat, nasza aprobata powinna zostać wyrażona w sposób bardziej wyraźny, np. *Cieszę się, że Pan to sobie przypomniał. Braki odpowiedzi na pytania ankiety powodują, że obraz sytuacji (opinii) społeczeństwa jest niepełny.*



Reakcje aprobujące zachowania respondenta należy jednak bardzo kontrolować. Musi być dla niego całkowicie jasne, że aprobatą dotyczy zachowania, jakim jest udzielenie odpowiedzi, nie zaś treści tej odpowiedzi. W przeciwnym przypadku ryzykujemy uzyskiwanie omówionych wcześniej odpowiedzi „grzecznościowych”, zgodnych z wyobrażeniami respondenta o poglądach – czy oczekiwaniach ankietera. Różnica między akceptacją zachowania a akceptacją treści odpowiedzi jest bardzo subtelna i ankieter musi sam wyczuć, kiedy i jakie jego reakcje mogą zostać zrozumiane opacznie.

Oczywiście niedopuszczalne są zachowania wprost wyrażające akceptację opinii respondenta, np. „zgadzam się z Panem” lub „ma Pan rację”. Jeśli respondent wprost pyta ankietera o jego opinię w danej sprawie, należy powiedzieć, że: *Chętnie porozmawiam o tym z Panem po zakończeniu ankiety*. Jeśli natomiast upewnia się u ankietera co do słuszności swojej opinii (np.: *Mam rację, prawda?*), należy wyjaśnić, że *Ludzie mają różne poglądy na ten temat, również takie jak Pan*.

Niepożądanymi reakcjami respondenta są, jak wspomniano, przede wszystkim odpowiedzi typu „trudno powiedzieć”, „nie pamiętam” itp. oraz odmowy odpowiedzi na pytanie, a więc odpowiedzi, które nie dostarczają informacji, o które chodzi w pytaniu. To, że są one niepożądane, ankieter może okazać poprzez brak aprobującej reakcji zwrotnej, ale także mówiąc np.: *no, trudno* lub, w przypadku odmowy odpowiedzi: *Oczywiście może Pan odmówić odpowiedzi na to pytanie, podobnie jak na każde inne, choć obraz opinii (poglądów, sytuacji) społeczeństwa będzie wówczas niepełny*. Tego rodzaju reakcje zwrotne, wyrażające dezaprobatę dla niepożądanych zachowań, należy jednak stosować z wyczuciem, aby nie zniechęcić respondenta do udziału w wywiadzie, co może zakończyć się nawet jego przerwaniem.

11. Niekiedy odpowiedzi uzyskiwane na różne pytania kwestionariusza są sprzeczne. Zdarza się to zarówno w związku z pytaniami o fakty lub wydarzenia z życia respondenta, jak i pytaniami o opinie. Przykładowo na pytanie o liczbę osób w gospodarstwie domowym respondent może powiedzieć, że jest ich 4, a wymieniając te osoby w jednym z następnych pytań może wymienić siebie, współmałżonka i syna, a więc 3 osoby. Jeśli chodzi o opinie, to w pytaniu o zagrożenia dla kraju respondent może wskazać przejmowanie banków przez obcy kapitał, zaś w jednym z następnych, o to, czy należy dopuścić do sprzedaży banków, kolei, telekomunikacji itp. firmom amerykańskim, odpowie w każdym z tych przypadków „tak”.

Ankieter ma obowiązek kontrolować przebieg wywiadu pod kątem zgodności logicznej uzyskiwanych odpowiedzi. Kontrolę taką przeprowadza się również na etapie opracowania wyników badania. Sprzeczności w odpowiedziach zostaną więc ujawnione, ale ponieważ podczas opracowania nie ma już możliwości ich wyjaśnienia, często traktowane są jako braki danych. Dlatego też trzeba je wyjaśnić podczas wywiadu. Można powiedzieć np.: *Coś mi się tutaj nie zgadza. Wcześniej powiedział Pan, że Pana gospodarstwo domowe składa się z czterech osób, a teraz wymienił Pan tylko trzy*. W drugim przypadku reakcja powinna być podobna: *Wcześniej powiedział Pan, że przejmowanie banków przez obcy kapitał stanowi jedno*



z poważnych zagrożeń dla kraju, a teraz opowiada się Pan za ich sprzedażą firmom amerykańskim. Być może źle zrozumiałem którąś z Pana odpowiedzi. Czy mógłby mi Pan to wyjaśnić?

Sprzeczności w odpowiedziach mogą wynikać z trzech podstawowych przyczyn. Po pierwsze, respondent w wyniku znużenia lub też z innych przyczyn może udzielać odpowiedzi przypadkowych. Wówczas zwrócenie mu uwagi na rozbieżności pomoże go zdyscyplinować, uświadomić mu, że ankieter czuwa nad przebiegiem wywiadu i nie można go zbywać nieprzemyślanymi odpowiedziami.

Po drugie, może okazać się, że respondent nie zrozumiał któregoś z pytań. Przykładowo, niejasny mógł być termin „gospodarstwo domowe” i respondent uznał, że chodzi o osoby zameldowane na stałe w mieszkaniu. Wliczył więc córkę, studiującą i faktycznie mieszkającą w innym mieście, którą jednak w następnym pytaniu pominął. Zwrócenie uwagi na sprzeczność pozwoli więc wyjaśnić ewentualne nieporozumienie.

Po trzecie zaś, ankieter mógł rzeczywiście nie zrozumieć dokładnie odpowiedzi na wcześniejsze pytanie (zwłaszcza, gdy było to pytanie otwarte, a odpowiedź była długa) lub też respondent posłużył się jakimś skrótem myślowym albo też milcząco przyjął nie znane ankieterowi założenie (w przytoczonym przykładzie jako zagrożenie mógł on traktować przejmowanie banków wyłącznie przez kapitał, np. niemiecki). Znowu więc prośba o wyjaśnienie pozwoli doprecyzować sens odpowiedzi.

Oczywiście po uzyskaniu wyjaśnień należy skorygować zanotowane wcześniej odpowiedzi na właściwe.

12.2. Rodzaje pytań kwestionariuszowych i zasady ich zadawania

W kwestionariuszach stosuje się wiele rodzajów pytań. Tutaj omówimy podstawowe ich rodzaje, zwracając uwagę na specyfikę ich zadawania. Inne spotykane w kwestionariuszach rodzaje pytań stanowią ich modyfikacje i zasady ich zadawania wynikają z zasad przedstawionych tutaj. W przypadku znaczących różnic, są one szczegółowo omawiane w instrukcji dla ankietera do danego badania.

W każdym kwestionariuszu zdecydowaną większość stanowią tzw. **pytania zamknięte**. Są to pytania, w których możliwe odpowiedzi przedstawiamy respondentowi lub też wynikają one bezpośrednio z treści pytania. Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje pytań zamkniętych: pytania dychotomiczne i pytania kafeteryjne.

12.2.1. Pytania dychotomiczne

W pytaniu dychotomicznym respondent ma możliwość wyboru jednej spośród dwóch możliwych, wzajemnie wykluczających się odpowiedzi.



Przykład 12.6

Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy wydarzyło się w Pana(i) życiu coś bardzo bolesnego?

Tak	1
Nie	2
TRUDNO POWIEDZIEĆ	8

Zasadniczo można udzielić dwóch możliwych odpowiedzi na powyższe pytanie: „tak” lub „nie”. Trzecia wydrukowana odpowiedź („trudno powiedzieć”) nie wynika bezpośrednio z treści pytania i nie dostarcza informacji, o którą w nim chodzi.

Jednak nie zawsze dwiema możliwymi odpowiedziami są „tak” i „nie”. Mogą to być również odpowiedzi „zgadzam się” i „nie zgadzam się” lub jakiegokolwiek dwie inne wzajemnie wykluczające się odpowiedzi – o ile z treści pytania nie wynika inna. Przykład takiego pytania zamieszczony jest poniżej.

Przykład 12.7

Ogólnie rzecz biorąc, czy uważa Pan(i), że można ufać większości ludzi, czy też sądzi Pan(i), że w postępowaniu z ludźmi ostrożności nigdy za wiele?

Większości ludzi można ufać	1
Ostrożności nigdy za wiele	2
INNE ODPOWIEDZI, TO ZALEŻY (ZAPISAĆ)	3
NIE WIEM	4

W pytaniu dychotomicznym nie odczytujemy możliwych odpowiedzi (choć zazwyczaj nie są one wydrukowane innym rodzajem czcionki), gdyż wynikają one z treści pytania.

Zakreślając odpowiedź należy zwrócić uwagę na porządek, w jakim zostały wydrukowane. Niekiedy, nawet w tym samym kwestionariuszu, jako pierwsza zamieszczona jest odpowiedź „tak”, a jako druga „nie”, podczas gdy w innych pytaniach ich kolejność jest odwrotna. Niewłaściwe zaznaczenie odpowiedzi w pytaniach dychotomicznych jest częstym błędem popełnianym przez ankieterów. Zazwyczaj jest on ujawniany w fazie opracowania wyników badania jako brak zgodności logicznej między odpowiedziami na poszczególne pytania.

12.2.2. Pytania kafeteryjne

Drugi rodzaj pytań zamkniętych, to tzw. pytania kafeteryjne, zwane również „wieloodpowiedziowymi”. W kwestionariuszach występuje wiele odmian pytań kafeteryjnych. Mogą one mieć następującą postać.



Przykład 12.8

Byli polscy przywódcy okresu komunistycznego pojawiają się czasami publicznie, np. w telewizji lub radiu. Chciał(a)bym zapytać, co Pan(i) czuje najczęściej w takich sytuacjach? Spośród określeń, które Panu(i) odczytam, proszę wybrać nie więcej niż dwa, które najlepiej opisują Pana(i) odczucia.

1. Złość, że muszę na nich patrzeć
2. Pogarda
3. Obojętność
4. Sympatię dla nich
5. Żal za tym, co minęło
6. Radość z tego, że już nie rządzą
7. Współczuję im
8. Widzę, że poprzedni system nie był wcale taki zły
9. Zaciekawienie
10. Mam różne uczucia w stosunku do różnych osobistości systemu komunistycznego
11. Mam inne odczucia - jakie?
12. Trudno powiedzieć

Pytanie takie składa się ze wstępu (w tym przypadku są to dwa pierwsze zdania), w którym przedstawiamy respondentowi, czego dotyczy pytanie, następnie zadania (*Spośród określeń, które Panu(i) odczytam...*), które precyzuje, czego od niego oczekujemy, oraz możliwych odpowiedzi (kafeterii).

Pytania te mogą być trudne dla respondentów, zwłaszcza jeśli zamieszczone są na początku wywiadu, gdyż ich konstrukcja znacznie różni się od tych, które stosowane są podczas „normalnej” rozmowy. Dlatego też należy je odczytywać powoli, wyraźnie oddzielając (krótką pauzą) poszczególne jego elementy. W przypadku osób o niższym poziomie wykształcenia, przed odczytaniem kafeterii można dodać: *Określenia te (możliwe odpowiedzi) są następujące*. W pytaniach tego rodzaju odczytujemy wszystkie możliwe odpowiedzi, także odpowiedź „inne” (punkt 11 w przytoczonym przykładzie). Natomiast zgodnie z ogólną zasadą nie odczytujemy możliwości „trudno powiedzieć”.

Szczególnie starannie należy odczytywać możliwe odpowiedzi. Chodzi o dwie sprawy. Po pierwsze, wszystkie odpowiedzi muszą zostać odczytane z jednakową intonacją i szybkością, a pausy między nimi powinny być identycznej długości. Zakcentowanie w jakikolwiek sposób niektórych odpowiedzi może stać się dla respondenta źródłem sugestii. Może on uznać, że ankieter chce zwrócić jego uwagę na tę właśnie odpowiedź. Jest to sprawa o tyle ważna, że jak wspomniałem, mamy nieświadomą skłonność do akcentowania odpowiedzi wyrażających nasze własne przekonania, a w przypadku dłuższej kafeterii - do szybszego odczytywania jej ostatnich punktów. Może to być zinterpretowane, że są one „mniej ważne”. Z tych



też racji nie odczytujemy numerów odpowiedzi – respondent mógłby uznać, że odpowiedzi „pierwsze” są „ważniejsze” od odpowiedzi o wyższych numerach.

Po drugie, w celu dokonania wyboru „swojej” odpowiedzi, respondent musi zrozumieć i przyswoić wszystkie możliwości przedstawione w pytaniu. W przeciwnym przypadku istnieje realne, wielokrotnie potwierdzone w badaniach ryzyko „efektu porządku” prezentacji odpowiedzi. Polega ono na tym, że respondenci wybierają te odpowiedzi, które zapamiętali najlepiej, a więc zazwyczaj zamieszczone jako pierwsze lub ostatnie. Dlatego też, jeśli ankieter widzi, że respondent podczas odczytywania możliwych odpowiedzi nie przyswoił ich, należy odczytać je jeszcze raz, mówiąc np. *Ponieważ możliwych odpowiedzi jest dużo (możliwe odpowiedzi są długie), pozwoli Pan, że odczytam je jeszcze raz.* Jest to o tyle ważne, że znaczna część respondentów będzie krępowała się przyznać, że nie zapamiętała wszystkich odpowiedzi i w rezultacie, bez ich przypomnienia, może wskazać którąś z nich przypadkowo. W analogiczny sposób należy postąpić, jeśli widzimy, że respondent zwleka z odpowiedzią, co bardzo często jest oznaką, że nie zapamiętał przedstawionych możliwości.

Dość częstą reakcją respondentów na pytania kafeteryjne jest również przerywanie ankieterowi odczytywania możliwych odpowiedzi, gdyż uznają oni, że odczytywana w danym momencie odpowiedź najlepiej odzwierciedla ich poglądy w sprawie poruszanej w pytaniu. Oczywiście przekonanie takie może być mylne, co potwierdzają zresztą wyniki wielu badań. Przerywanie odczytywania kafeterii może być jednak również wynikiem znużenia respondenta i jego dążenia do jak najszybszego zakończenia wywiadu. Niezależnie od przyczyn takiej reakcji respondenta, obowiązkiem ankietera jest skłonić go do wysłuchania wszystkich możliwych odpowiedzi. Można więc powiedzieć: *Pozwoli Pan, że odczytam Panu wszystkie możliwe odpowiedzi. Być może któraś z nich będzie lepiej odzwierciedlać Pana opinię.*

Aby ułatwić respondentom dokonanie wyboru spośród możliwych odpowiedzi, dość często przedstawia się je badanym wydrukowane na tzw. **kartach respondenta** (kartach do pytań). Dlatego, jeśli pytanie przewiduje posłużenie się kartą respondenta, należy ją bezwzględnie wręczać podczas wywiadu. Wyniki badań wskazują, że na to samo pytanie uzyskuje się różne odpowiedzi w zależności od tego, czy stosuje się kartę, czy też nie. Dotyczy to także pytań o tak oczywiste fakty, jak wykształcenie respondenta.

Karta stanowi również ułatwienie dla ankietera, gdyż zazwyczaj nie musi on odczytywać wówczas respondentowi możliwych odpowiedzi. Jednakże trzeba wziąć pod uwagę, że ok. 5–7% dorosłych mieszkańców Polski ma wykształcenie niepełne podstawowe i dlatego może mieć kłopoty z czytaniem, do czego zazwyczaj się nie przysznaje. Dlatego też, jeśli ankieter zorientuje się, że taka sytuacja ma miejsce, należy kafeterię odczytać – oczywiście w taki sposób, aby niewykształcony respondent był w stanie ją przyswoić. Może to być niekiedy potrzebne także w przypadku respondentów o wyższym poziomie wykształcenia, jeśli ankieter zorientuje się, że respondent tylko rzuca okiem na kartę, nie odczytując wszystkich zamieszczonych tam odpowiedzi.



Ważną sprawą jest także moment wręczenia respondentowi karty. Zazwyczaj zawarta przy pytaniu instrukcja informuje, kiedy należy ją wręczyć. Jeśli zostanie ona wręczona zbyt wcześnie, respondent zacznie ją czytać od razu, nie słuchając treści pytania. Najczęściej wręcza się ją podczas odczytywania zawartego w treści pytania zadania.

Przy pytaniu mogą być zamieszczone również inne instrukcje dla ankietera. Najczęściej instrukcja taka będzie dotyczyła rotacji możliwych odpowiedzi lub też kolejności stwierdzeń do oceny. Ponieważ wspomnianego „efektu porządku” nigdy nie udaje się do końca wyeliminować (także przy zastosowaniu karty respondenta), możliwe odpowiedzi (stwierdzenia do oceny) przedstawia się badanym w różnej kolejności. Pozwala to ograniczyć wpływ „efektu porządku” na wyniki badania. Rotacja kolejności możliwych odpowiedzi polega na ich odczytywaniu „przemienne”, tzn. w pierwszym realizowanym wywiadzie w kolejności wydrukowanej w kwestionariuszu, w drugim – rozpoczynając od ostatniej a kończąc na pierwszej, w trzecim – znowu w wydrukowanej kolejności itd. Oczywiście rotacja nie dotyczy odpowiedzi typu „inne – jakie” (jak w podanym przykładzie pytania), którą zawsze odczytujemy jako ostatnią.

Rotacja bywa jednak również bardziej złożona. Niekiedy kafeterię dzieli się na dwie lub nawet trzy grupy odpowiedzi, obejmujące zbliżoną ich liczbę. Jeśli, przykładowo, kafeteria w pytaniu obejmuje 10 punktów, to do pierwszej grupy mogą należeć odpowiedzi 1, 2 i 3, do drugiej – 4, 5 i 6, a do trzeciej 7, 8, 9 i 10. W pierwszym wywiadzie odczytujemy je w porządku: grupa pierwsza, druga i trzecia (a więc tak jak jest to wydrukowane w kwestionariuszu), w drugim wywiadzie – w porządku: grupa druga, następnie trzecia i na końcu pierwsza (a więc kolejno odpowiedzi 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 1, 2, 3), w trzecim wywiadzie – grupa trzecia, następnie pierwsza i na końcu druga (kolejność 7, 8, 9, 10, 1, 2, 3, 4, 5, 6). Oczywiście w czwartym wywiadzie odpowiedzi odczytujemy znowu w porządku wydrukowanym.

W innych badaniach rotacja może polegać na odczytywaniu respondentom odpowiedzi w kolejności „co n-ta”. Jeśli więc kafeteria obejmuje 10 punktów, a odpowiedzi (stwierdzenia) należy odczytywać w kolejności „co trzecia”, pierwszemu respondentowi odczytujemy je w porządku 1, 4, 7, 10, 2, 5, 8, 3, 6, 9. Drugiemu z kolei respondentowi należy je odczytać w porządku 2, 5, 8, 1, 4, 7, 10, 3, 6, 9, trzeciemu w porządku 3, 6, 9, 2, 5, 8, 1, 4, 7, 10 itd.

Jeśli pytanie zakłada rotację, a możliwe odpowiedzi przedstawiane są respondentowi na karcie, wówczas przygotowanych jest kilka wersji karty. Wręczając kartę należy więc zwrócić uwagę, aby wybrać właściwą jej wersję.

Wróćmy obecnie do zawartego w pytaniu zadania, określającego, ilu wyborów spośród przedstawionych możliwych odpowiedzi ma dokonać respondent (por. przykład 12.8). Jeśli możliwe odpowiedzi wzajemnie się wykluczają (wybór jednej z nich automatycznie eliminuje wybór wszystkich pozostałych), w pytaniu nie zamieszcza się zadania. Przykładem może być pytanie 2 w zamieszczonym wcześniej przykładzie 12.1, dotyczące przynależności partyjnej kandydata, na którego respondent głosował w wyborach do sejmu. W wyborach tych można głosować na kandy-



data jednej tylko partii lub ugrupowania. Często jednak, w celu uniknięcia błędu ankietera, również w takich przypadkach zamieszcza się instrukcję przypominającą, że można zakreślić tylko jedną odpowiedź.

Jeśli jednak przedstawione możliwości wzajemnie się nie wykluczają, zazwyczaj zadaniem respondenta jest wskazanie jednej odpowiedzi (np. „najważniejszej przyczyny”), dwóch, trzech lub też wszystkich, które odnoszą się do jego sytuacji. Zdarza się jednak, że respondent proszony o wskazanie najważniejszej przyczyny wskazuje dwie najważniejsze, zamiast dwóch – trzy itd. Jest to problem pozornie tylko błahy, gdyż w opracowaniu przewiduje się miejsce tylko dla przewidzianej w zadaniu liczby odpowiedzi i nie jest możliwe uwzględnienie np. trzech odpowiedzi zamiast dwóch. Dlatego należy skłonić respondenta, aby ograniczył się do wyboru właściwej liczby odpowiedzi. Można powiedzieć np.: *A gdyby **musiał** Pan wybrać między X a Y (w pytaniu, w którym dopuszcza się wybór dwóch odpowiedzi: tylko dwie możliwości spośród X, Y i Z), to na co by się Pan zdecydował?*” lub też w przytoczonym w przykładzie 12.8 pytaniu *A które z nich odczuwa Pan najczęściej?* Jeśli respondenta nie udaje się skłonić do wyboru przewidzianej liczby odpowiedzi, należy zaznaczyć wszystkie wskazane, a na marginesie zanotować odpowiedni komentarz. Zaznaczenie większej liczby odpowiedzi przy braku komentarza będzie traktowane jako błąd ankietera.

Jeśli zadanie przewiduje wskazanie dwóch lub trzech odpowiedzi, może się również zdarzyć, że respondent wskaże mniejszą ich liczbę. Oczywiście należy go wówczas zapytać o pozostałe. Niedopuszczalne jest jednak skłanianie go „na siłę” do wyboru przewidzianej ich liczby. Takie wymuszone wskazania są często dokonywane przypadkowo.

W pytaniach, w których zadaniem respondenta jest wskazanie spośród przedstawionych możliwości wszystkich tych, które odnoszą się do jego sytuacji (np. wszystkich przyczyn, dla których zamierza głosować na określonego kandydata w wyborach czy też wszystkich znanych mu marek danego produktu), ważne jest, aby jego odpowiedź była wyczerpująca. Chodzi więc o to, aby wskazał *wszystkie* przyczyny, skłaniające go do głosowania na danego kandydata, nie zaś tylko najważniejsze lub też wskazał nazwy *wszystkich* znanych mu marek, nie zaś tylko tych, które zna najlepiej. Dlatego też, kiedy respondent zakończy odpowiedź, należy zadać pytanie dodatkowe, np.: *A może były jeszcze jakieś inne przyczyny... (zna Pan jeszcze jakieś inne marki...)*. Z doświadczeń wynika, że respondenci często wskazują wówczas jeszcze jakieś inne odpowiedzi. Tego rodzaju „zachętę” można zastosować tylko jeden raz w danym pytaniu. Nadmierne „zachęcanie” respondenta może spowodować, że będą one wskazywane przypadkowo, aby usatysfakcjonować ankietera.

Odpowiedzi respondentów na pytania kafeterijne zazwyczaj notuje się zakreślając kółkiem ich numery. Ważne jest, aby robić to starannie, tak by nie było wątpliwości, czy zakreślona jest odpowiedź np. numer 2 czy numer 3.

Specjalnym rodzajem kafeterii są skale. Służą one zazwyczaj do badania intensywności opinii w jakiejś sprawie, intensywności oceny, częstości zachowań (np. oglądania telewizji) itp. Przykład pytania ze skalą przedstawiony jest poniżej.



Przykład 12.9

Jak ocenia Pan(i) swoje zdrowie? Czy jest ono bardzo dobre, raczej dobre, raczej złe czy bardzo złe?

Bardzo dobre	1
Raczej dobre	2
Raczej złe.....	3
Bardzo złe	4
NIE WIEM	8

Pytanie ze skalą zamieszczone jest również w przykładzie 12.2 (pyt. 57) i w przykładzie 12.4.

Zadawanie pytania ze skalą może nastęrczać zasadniczo problemy tylko jednego rodzaju. Jeśli skala jest krótka, obejmuje 4-5 punktów, niektórzy respondenci będą wskazywać odpowiedź „między punktami”. W przykładzie 12.9 może to być np. odpowiedź w rodzaju *Bardzo dobre, to za dużo, ale raczej dobre – za mało. Proszę wpisać „dobre”*. W takim przypadku należy skłonić respondenta do wyboru jednego z użytych w kafeterii określeń. Można powiedzieć np.: *Ale gdyby musiał Pan wybrać między „bardzo dobre” a „raczej dobre”, to które z nich lepiej opisuje stan Pana zdrowia?*

Podobnie jak w przypadku pytań dychotomicznych, również w pytaniach ze skalami należy zwrócić uwagę na porządek, w jakim wydrukowane są jej punkty. W niektórych pytaniach skala może zaczynać się od punktu „zdecydowanie się zgadzam”, podczas gdy w innych – od „zdecydowanie się nie zgadzam”.

Stosowane w pytaniach skale nie muszą mieć charakteru słownego. Mogą to być również skale liczbowe oraz graficzne. Ilustruje to poniższy przykład.

Przykład 12.10

Chciałbym teraz zapytać o Pana(i) odczucia związane z przynależnością do klasy ... (przypomnieć odpowiedź z poprzedniego pytania). Do ich określenia proszę posłużyć się tą skalą (wręczyć Kartę 8). Jeśli jest Pan(i) w pełni zadowolony(a) w związku z przynależnością do klasy ... (przypomnieć), w pełni to Pana/Panią satysfakcjonuje, proszę wskazać punkt oznaczony +5.

Jeśli natomiast jest Pan(i) z tego zupełnie niezadowolony(a), zupełnie Pana(i) nie satysfakcjonuje przynależność do klasy ... (przypomnieć), proszę wskazać punkt oznaczony -5. Pozostałe punkty służą do wyrażenia opinii pośrednich, a punkt środkowy, oznaczony „0” – że nie odczuwa Pan(i) z tego powodu ani zadowolenia, satysfakcji, ani też niezadowolenia.

Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) z przynależności do klasy ... (przypomnieć)?



Pan całkowicie, w pełni zadowolony z przynależności do klasy ... – proszę wskazać punkt +5. Jeśli jest Pan zadowolony, ale trochę mniej, niecałkowicie, proszę wskazać punkt +4. Punkt +3 również oznacza, że jest Pan zadowolony z przynależności do klasy ..., ale trochę mniej niż w punkcie +4 itd. Podobnie jest z drugą połową skali. Jeśli jest Pan zupełnie niezadowolony z przynależności do klasy ..., powinien Pan wskazać punkt -5. Punkt -4 należy wskazać, jeśli jest Pan niezadowolony, ale nie jest to zupełny brak zadowolenia. Punkt -3 również oznacza, że jest Pan niezadowolony z przynależności do klasy ..., ale mniej niezadowolony niż w punkcie -4 itd. Choć tego rodzaju wyjaśnienie jest dość skomplikowane i respondent nie zapamięta słownych określeń poszczególnych punktów, to jednak pozwoli mu zrozumieć ideę stopniowości „zadowolenia” i „niezadowolenia”.

W skalach liczbowych i graficznych zazwyczaj oczekujemy, że respondenci będą wskazywali zaznaczone punkty (zamieszczone wartości liczbowe), nie zaś miejsce między punktami lub też przedział wartości, np. „między 3 a 4”. Jeśli jednak respondent wskaże takie miejsce (przedział), należy podobnie jak w przypadku skal słownych, starać się skłonić go do udzielenia odpowiedzi w kategoriach zgodnych z oczekiwaniami. Można więc zapytać: *A czy będzie to bliżej 3, czy bliżej 4?*

Bardzo często stosuje się w kwestionariuszach połączenie dwóch omówionych rodzajów pytań kafeteryjnych, tzn. pytania, w których zadaniem respondenta jest ocena przedstawianych stwierdzeń na skali słownej, liczbowej lub graficznej. Przykład takiego pytania zamieszczony jest poniżej.

Przykład 12.11

Wiele dyskutuje się o zmianach w zasadach zarządzania gospodarką i w życiu społeczno-politycznym kraju. Chciał(a)bym zapytać, w jakim stopniu zgadza się Pan(i) lub nie zgadza z zasadami i poglądami na ten temat (*wrećczyć Kartę 6*). Czy Pana(i) zdaniem należy: (*odczytywać kolejno punkty z boczku tabeli, a następnie skalę*)

	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć
a. Ograniczyć zarobki najwyższym zarabiającym	1	2	3	4	8
b. Silnie różnicować zarobki zależnie od kwalifikacji	1	2	3	4	8
c. Realizować politykę pełnego zatrudnienia	1	2	3	4	8
d. Zwiększać udział sektora prywatnego w gospodarce	1	2	3	4	8
e. Pozwalać na bezrobocie	1	2	3	4	8
f. Zwalniać nieefektywnych pracowników	1	2	3	4	8



Na karcie respondenta zamieszczona jest zazwyczaj skala, choć niekiedy zamieszcza się również oceniane stwierdzenia.

Jeśli w tego rodzaju pytaniu stwierdzeń do oceny jest dużo, a także jeśli poszczególne stwierdzenia są długie lub mają złożoną składnię, istnieje bardzo duże ryzyko znużenia respondenta. Zazwyczaj przejawia się ono w tym, że o ile pierwsze stwierdzenia oceniane są w sposób przemyślany i respondent udziela zróżnicowanych odpowiedzi, to od pewnego momentu zaczyna monotonicznie wskazywać ten sam punkt skali, najczęściej „raczej tak”, „raczej się zgadzam” lub podobny. Takie zjawisko może wystąpić nawet przy ocenie ośmiu stwierdzeń, a tymczasem niektóre pytania zawierają ich kilkadziesiąt.

Innym przejawem znużenia jest „spłaszczenie” skali ocen. W pytaniu z przykładu 12.11 będzie ono polegało na udzielaniu odpowiedzi „tak” lub „nie” z pominięciem „zdecydowanie” i „raczej”.

Obowiązkiem ankietera jest przeciwdziałanie znużeniu respondenta, przede wszystkim poprzez właściwe odczytywanie pytań. Monotonne powtarzanie pełnej ich treści w związku z każdym stwierdzeniem sprzyja wystąpieniu opisanych niekorzystnych reakcji respondentów. Dlatego też w związku z poszczególnymi stwierdzeniami należy w minimalnym stopniu różnicować sposób odczytywania. Pytanie z przykładu 12.11 należy odczytać w następujący sposób: w związku z pierwszym stwierdzeniem odczytujemy wszystko tak, jak zostało wydrukowane w kwestionariuszu (włącznie ze skalą z karty), w związku z drugim – *a czy Pana(i) zdaniem należy silnie różnicować zarobki zależnie od kwalifikacji? Zdecydowanie tak, raczej tak, raczej nie czy zdecydowanie nie?* I dalej: *A czy należy realizować politykę pełnego zatrudnienia?* (tutaj można nie odczytywać skali, gdyż respondent już „nauczył się” skali ocen): *A czy uważa Pan, że należy zwiększać udział sektora prywatnego w gospodarce? Zdecydowanie tak, raczej tak, raczej nie czy zdecydowanie nie?* (tutaj znowu przypominamy skalę, aby respondent nie zaczął jej „spłaszczać”) itd. Tego rodzaju niewielkie modyfikacje nie stoją w sprzeczności z ogólną zasadą dosłownego odczytywania pytań, gdyż to, co dodajemy, zmieniamy lub ujmujemy inaczej, w żaden sposób nie zmienia odbioru ich treści.

Jeśli stwierdzeń do oceny jest bardzo dużo, po odczytaniu około połowy warto jest niekiedy zrobić krótki „przerywnik”. Można powiedzieć np.: *A teraz proszę Pana o ocenę kilku innych stwierdzeń* lub, w przytoczonym pytaniu: *A teraz chciałbym poznać Pana opinię na temat kilku innych zasad i poglądów. Czy Pana zdaniem należy...*

W celu uniknięcia negatywnego wpływu na wyniki badania znużenia respondenta i związanych z tym niepożądanych tendencji w udzielaniu odpowiedzi, często w tego rodzaju pytaniach stosuje się rotację odczytywanych stwierdzeń. Zasady ich rotacji są identyczne, jak omówione wcześniej.

12.2.3. Pytania otwarte

Kolejnym rodzajem pytań, które spotykamy w kwestionariuszach, są tzw. pytania otwarte. Są one nazywane w ten sposób, gdyż, w przeciwieństwie do pytań



zamkniętych, nie przedstawiamy w nich możliwych odpowiedzi ani też odpowiedź nie wynika bezpośrednio z treści pytania. Pytania otwarte zadaje się zazwyczaj wówczas, gdy nie chcemy respondentom w żaden sposób sugerować możliwych odpowiedzi lub też autor w specjalny sposób zamierza analizować uzyskane odpowiedzi.

Przykład 12.12

Co, Pana(i) zdaniem, jest najważniejsze, aby zrobić karierę polityczną?

Pytania takie są często trudne dla respondenta, gdyż nie zawierając możliwych odpowiedzi, nie ukierunkowują również jego myślenia. Dlatego też reakcją może być milczenie, odpowiedź nie na temat lub też odpowiedź skrótowa. W rezultacie pytanie takie staje się trudne również dla ankietera, gdyż jego zadaniem jest skłonienie respondenta do udzielenia pożądanego odpowiedzi. Co więcej, należy to zrobić w taki sposób, aby nie zasugerować jej treści. Ryzyko sugestii w przypadku pytań otwartych jest szczególnie duże, gdyż w celu uzyskania pożądanego odpowiedzi często należy zadać kilka pytań pomocniczych.

Jeśli respondent milczy dłuższą chwilę po odczytaniu pytania, należy zaproponować mu powtórne jego odczytanie. Służy ono nie tylko przypomnieniu jego treści. Jeśli trudność z udzieleniem odpowiedzi ma inne przyczyny – respondent po takiej propozycji zazwyczaj wyjaśnia, na czym one polegają. Mógł on np. nie zrozumieć któregoś z użytych w pytaniu terminów lub też, co zdarza się dość często, ma trudności ze sformułowaniem w sposób zwięzły swojej opinii. W tym ostatnim przypadku należy zachęcić respondenta do narracji, np.: *Proszę powiedzieć tak, jak się Panu wydaje, każda odpowiedź zgodna z przekonaniem jest wartościowa*. Niekiedy zresztą na koniec takiej narracji, np. po podaniu kilku przykładów, respondenci formułują pewne uogólnienia. Należy jednak zdawać sobie sprawę, że ludzie o niższym poziomie wykształcenia myślą konkretnymi (np. odwołując się do przykładów) i często nie są w stanie dokonać uogólnienia.

Zdarza się, że w przypadku trudności z udzieleniem odpowiedzi respondent prosi ankietera o „podpowiedź” lub też pyta, co na ten temat mówili inni ludzie. W przypadku prośby o „podpowiedź” można wyjaśnić, że *Nie chodzi tutaj o moje opinie, co ja myślę na ten temat, ale o opinie badanych osób*. Niedopuszczalne jest również przytaczanie opinii innych, gdyż odpowiedź respondenta zazwyczaj ograniczy się wówczas do ich powtórzenia. Należy więc wyjaśnić, że *Ludzie mają różne opinie na ten temat, ale nie mogę Panu powiedzieć, co mówili, gdyż pewnie Pan też by nie chciał, abym innym opowiadał o tym, co Pan mi powiedział*. Jeśli respondent stwierdzi, że on nie miałby nic przeciwko temu, należy powiedzieć, że inni



uczestnicy badań mogliby się na to nie zgodzić. Tego rodzaju wyjaśnień należy udzielać tonem na pół żartobliwym, aby respondent nie poczuł się dotknięty naszą odmową.

W przypadku trudności z udzieleniem odpowiedzi należy oczywiście zachęcać respondenta do zastanowienia się (*Proszę się zastanowić...*). Można mu również wskazać sposób myślenia, który ułatwi udzielenie odpowiedzi. W przypadku pytania z przytoczonego przykładu można więc powiedzieć: *Proszę pomyśleć o różnych ludziach, którzy zrobili karierę polityczną. Co przede wszystkim umożliwiło im zrobienie tej kariery?* Niedopuszczalne jest jednak podawanie konkretnych przykładów osób, które zrobiły taką karierę, gdyż w pytaniu chodzi o odpowiedź w kategoriach ogólnych, nie zaś kariery poszczególnych polityków.

Oczywiście może się zdarzyć, że respondent nie ma opinii w sprawie, której dotyczy pytanie i zachęcanie go doprowadzi co najwyżej do powtórzenia jakiejś opinii zasłyszanej, która często ma niewiele wspólnego z jego rzeczywistymi przekonaniami. Zadaniem ankietera jest więc rozstrzygnięcie, czy trudności z udzieleniem odpowiedzi wynikają z braku opinii, czy też kłopotów z jej sformulowaniem i odpowiednio do tego zachowania.

W przypadku odpowiedzi nie na temat (w przytoczonym przykładzie respondent może np. wyjaśniać, dlaczego on nie chce zajmować się polityką lub też oceniać różne osobistości życia politycznego) nie należy od razu mu przerywać, gdyż może to być swoisty „wstęp” do zasadniczej odpowiedzi. Jeśli jednak widzimy, że odpowiedź nie zmierza we właściwym kierunku, należy mu delikatnie przerwać, mówiąc np.: *No tak, ale wróćmy do naszego pytania*, i powtórzyć jego treść. Nie należy jednak przy okazji „chwalić” respondenta, mówiąc np.: *To jest interesujące, ale wróćmy do naszego pytania*, gdyż może on to potraktować jako zachętę do tego rodzaju dywagacji w związku z następnymi pytaniami. Jest to zgodne z omówioną wcześniej, ogólną zasadą stosowania reakcji zwrotnych.

Bardzo często odpowiedzi na pytania otwarte mają charakter skrótowy. Respondent, nie zdając sobie sprawy, że oczekujemy odpowiedzi wyczerpującej i szczegółowej, rzuca jedno lub kilka haseł, np. w pytaniu z przykładu, „pieniądze i to, jakim się jest człowiekiem”. Oczywiście na tego rodzaju odpowiedzi nie można poprzestać, ponieważ jest możliwe, że według respondenta istnieją jeszcze inne ważne czynniki warunkujące zrobienie kariery politycznej, a ponadto wskazane czynniki nie są jasne, jednoznaczne. Nie wiadomo, kto musi mieć pieniądze – osoba dążąca do kariery politycznej, jego partia lub też osoby lub organizacje, które go popierają czy też jeszcze ktoś inny. Podobnie nie wiadomo, co oznacza określenie „jakim się jest człowiekiem”. Może to odnosić się równie dobrze do cech pozytywnych, jak i negatywnych, a ponadto w żadnym z tych przypadków nie wiadomo, o jakie konkretnie cechy chodzi. Dlatego też w opracowaniu taka odpowiedź będzie często potraktowana jako „brak danych”, gdyż nie da się jednoznacznie zaklasyfikować.

W celu uzyskania pełnej i jednoznacznej odpowiedzi zadaje się respondentom pytania dodatkowe, tzw. **pytania sondujące**. Obowiązuje zasada, że najpierw zada-



jemy pytania sondujące zmierzające do rozszerzenia odpowiedzi, a następnie do jej doprecyzowania. W tym przypadku należy więc najpierw zapytać: *A co jeszcze, Pana(i) zdaniem, jest bardzo ważne, aby zrobić karierę polityczną?* Pytanie takie można powtórzyć, w zależności od sytuacji, raz, a nawet dwa razy. Sondowanie zmierzające do rozszerzenia odpowiedzi nie może być jednak nadmierne. Istnieje wówczas ryzyko, że respondent, aby „usatysfakcjonować” ankietera, będzie wymieniał sprawy, które w rzeczywistości są dla niego bez większego znaczenia.

Po ustaleniu wszystkich elementów odpowiedzi, należy przystąpić do ich doprecyzowania. Sondowanie takie może wyglądać następująco: *Powiedział Pan, że do zrobienia kariery politycznej jedną z najważniejszych spraw są pieniądze. Czy mógłby Pan coś więcej powiedzieć na ten temat?* Jeśli na takie pytanie uzyskamy ogólnikową odpowiedź typu „bez pieniędzy niczego się nie osiągnie”, należy dopytać bardziej precyzyjnie, np.: *Ale kto musi mieć pieniądze?* W ten sam sposób doprecyzowujemy każdy z wymienionych elementów odpowiedzi, np.: *Powiedział Pan również, że dla kariery politycznej bardzo ważne jest również to, jakim jest się człowiekiem. Czy mógłby Pan wyjaśnić dokładniej, co Pan miał na myśli?* I znowu w przypadku odpowiedzi „trzeba mieć określone cechy”, należy zapytać: *A jakie cechy?*

Jak już wspominałem, w związku z zadawaniem pytań sondujących istnieje bardzo duże ryzyko zasugerowania respondentowi odpowiedzi. Dlatego też ankieter powinien bardzo się kontrolować i sondować w sposób neutralny. Nie może więc pytać: *To znaczy, że ktoś, kto chce zrobić karierę polityczną, powinien mieć pieniądze?*, gdyż zazwyczaj respondent potwierdzi taką interpretację, ani nawet: *Czy pieniądze powinna mieć osoba, która chce zrobić karierę polityczną, czy też osoby lub organizacje, które ją popierają?* Generalnie należy zadawać pytania w rodzaju przytoczonych wcześniej, a więc: *Czy mógłby Pan wyjaśnić dokładniej...? Czy mógłby Pan powiedzieć coś więcej... itp.*

Niekiedy kierunek sondowania wskazany jest w zamieszczonej pod pytaniem instrukcji dla ankietera. Wymienione tam informacje mają kluczowe znaczenie dla autora badania i powinny znaleźć się w zanotowanej przez ankietera odpowiedzi. Pokazuje to poniższy przykład.

Przykład 12.13

Czy mógłby (mogłaby) Pan(i) powiedzieć, gdzie i w jakich okolicznościach poznał(a) Pan(i) swoją pierwszą żonę (swojego pierwszego męża)?
(ustalić, czy respondent poznał współmałżonka we własnym środowisku – u znajomych, rodziców, w szkole, na podwórku, czy też przypadkowo, poza tym kręgiem – na ulicy, na wczasach, na wycieczce itp.)



Obok sugerującego sondowania, jednym z podstawowych błędów związanych z zadawaniem pytań otwartych jest poprzestawanie na odpowiedziach skrótowych i niejasnych. Zawsze może się zdarzyć, że respondent, pomimo dopytywania, wymieni w odpowiedzi tylko jeden element. Należy wówczas jednak zanotować pod pytaniem odpowiednią uwagę, np. „Pomimo dopytywania respondent nic więcej nie wymienił”. Oczywiście zbyt częste pojawianie się takiej uwagi budzi wątpliwości dotyczące umiejętności zadawania pytań sondujących przez danego ankietera.

Jeśli natomiast chodzi o sondowanie doprecyzowujące odpowiedzi, to ankieterzy dość często z niego rezygnują uznając, że jeśli dla nich jej sens jest jasny, to będzie on również jasny dla osoby opracowującej wyniki badania. Nie biorą pod uwagę, że sens odpowiedzi na dane pytanie może dla nich wynikać z odpowiedzi respondenta na wcześniejsze pytania, z komentarzy do pytań, które nie zostały zanotowane, a niekiedy nawet z zachowań niewerbalnych respondenta, np. uśmiechu czy gestu. Ponadto jest oczywiste, że tego rodzaju interpretacje mogą być mylące. Dlatego też podejmując decyzję w sprawie potrzeby zastosowania pytań sondujących należy zastanowić się, czy odpowiedź respondenta będzie zrozumiała dla osoby „zewnątrznej”, która opracowuje wyniki.

Bardzo ważną sprawą jest również zapis odpowiedzi respondenta. Najbardziej wartościowy jest dosłowny jej zapis – oczywiście z pominięciem ewentualnych dygresji oraz „wstępów” nie związanych z treścią pytania. Notujemy zarówno odpowiedź na pytanie „zasadnicze”, jak i na pytania sondujące (bez przytaczania treści tych pytań). Jeśli odpowiedź składa się z kilku elementów, które następnie trzeba doprecyzować, wskazane jest notowanie każdego elementu w osobnym wierszu, aby pozostawić miejsce na ich wyjaśnienie.

Zapis powinien odzwierciedlać również kolejność wymieniania przez respondenta poszczególnych elementów odpowiedzi. Niekiedy ma to istotne znaczenie w analizie wyników badania, gdyż przyjmuje się, że jako pierwsze wskazywane są elementy najważniejsze.

Jeśli ankieter nie nadała z notowaniem odpowiedzi, można poprosić respondenta, aby mówił wolniej, gdyż jego odpowiedź jest interesująca i chcemy wszystko dokładnie zanotować. Zazwyczaj dodatkową korzyścią jest wówczas również i to, że odpowiedź jest bardziej przemyślana i uporządkowana. Jeśli jednak tempo wypowiedzi będzie nadal zbyt szybkie, notujemy ją używając skrótów. Oczywiście skróty te należy „rozwinąć” przed oddaniem kwestionariusza koordynatorowi.

Niekiedy sposób sformułowania pytania skłania respondenta do narracji, jak to ma miejsce w przykładzie 12.13. Nie jest wówczas celowe dosłowne notowanie całej, niekiedy długiej „opowieści”, zwłaszcza gdy podstawowe zapotrzebowanie informacyjne jest dokładnie sprecyzowane w instrukcji pod pytaniem. W takim przypadku wystarczy wierne streszczenie odpowiedzi, oczywiście z uwzględnieniem tego, o czym mowa w instrukcji (o ile jest ona załączona).

Notując odpowiedź należy wystrzegać się jej „upiększania” lub dodawania czeokolwiek „od siebie”, gdyż często wypacza to jej sens. Dotyczy to zarówno zapisu dosłownego, jak i streszczenia. Z drugiej jednak strony należy pamiętać, że odpo-



wiedź musi być zrozumiała dla osoby opracowującej wyniki badania. Ewentualne skróty myślowe respondenta lub milcząco przyjmowane przez niego założenia należy więc wyjaśnić zadając dodatkowe pytania.

Podczas notowania odpowiedzi nie należy sugerować się ilością miejsca, które zostało na ten cel przewidziane w kwestionariuszu. Jeśli więc pod pytaniem zamieszczone są trzy wykropkowane wiersze, nie należy tego rozumieć jako maksymalną długość zanotowanej odpowiedzi. W razie potrzeby można na ten cel wykorzystać również marginesy kwestionariusza lub też osobną kartkę. Dołączając ją do kwestionariusza należy jednak wpisać numer pytania, do którego odnosi się odpowiedź oraz numer wywiadu.

Na koniec należy wspomnieć o dwóch sprawach pozornie oczywistych, o których jednak ankieterzy niekiedy zapominają. Po pierwsze, odpowiedzi na pytania otwarte należy notować czytelnie, mając na uwadze, że nie notujemy ich dla siebie. Opracowanie nieczytelnie zanotowanych odpowiedzi w kilkuset czy kilku tysiącach kwestionariuszy jest zadaniem bardzo żmudnym i pracochłonnym, a ponadto może prowadzić do pomyłek. Dlatego też po zakończeniu wywiadu, najlepiej w domu, należy poprawić ich czytelność.

Po drugie, jeśli pomimo trudności, respondent udzielił w końcu oczekiwanej odpowiedzi na pytanie lub też konieczne było uzyskanie odpowiedzi na wiele pytań sondujących, ankieter powinien okazać swoje zadowolenie, stosując odpowiednie reakcje zwrotne (por. podrozdział 12.1, pkt 10).

12.2.4 Pytania prekategoryzowane

Swoistym połączeniem pytań zamkniętych i otwartych są tzw. **pytania prekategoryzowane**, tzn. zamknięte dla ankietera, a otwarte dla respondenta. Pytania takie znajdują częste zastosowanie w badaniach marketingowych, gdy pytamy o znajomość „spontaniczną” marek, nazw firm itp.

Przykład 12.14

Proszę wymienić wszystkie znane Panu(i) marki pasty do zębów. Chodzi nie tylko o marki pasty, których Pan(i) używa. lub używał(a), ale także o takie, które widział(a) Pan(i) w sklepach, zetknął (zetknęła) się Pan(i) z ich reklamami lub też tylko Pan(i) o nich słyszał(a). *(nie odczytywać możliwych odpowiedzi)*

1. Marka A
2. Marka B
3. Marka C
-
- n. Marka N

Tego rodzaju pytania nie sprawiają na ogół większych kłopotów ankieterowi, jeśli dotyczą znajomości „spontanicznej” – a więc sprawy stosunkowo prostej. Jedy-



na wątpliwość może dotyczyć tego, czy zaznaczać marki, których nazwy respondent przekreślił. Sprawę tę precyzuje zazwyczaj instrukcja dla ankietera. Generalnie przyjmuje się, że ankieter sam rozstrzyga, czy przekreślenie nazwy jest „niewielkie” (wynika np. z trudności z wymówieniem obcojęzycznej często nazwy) i wskazuje jednak na znajomość marki, czy też jest ono na tyle znaczące, że trudno wyraźnie określić, o jaką markę chodzi.

Pytania takie stają się jednak bardzo trudne, gdy dotyczą np. opinii w jakiejś sprawie. Ankieter musi sam wówczas rozstrzygnąć, do której spośród przedstawionych w pytaniu opinii należy zaliczyć odpowiedź respondenta. Jeśli odpowiedź nie daje się jednoznacznie zaklasyfikować, należy zadawać „neutralne” pytania sondujące – podobnie jak w przypadku pytań otwartych. Niedopuszczalne jest odczytanie respondentowi jednej z możliwych odpowiedzi i zapytanie go, czy trafnie odzwierciedla ona jego opinię w danej sprawie.

Wywiad kwestionariuszowy, podobnie jak każda inna rozmowa, ma właściwą sobie dynamikę. Dynamikę wywiadu kwestionariuszowego wyznacza przede wszystkim trzy fakty: po pierwsze, że jest to rozmowa między dwiema osobami nieznajomymi, po drugie, że układ ról jest stały, tzn. jedną osobą zadaje pytania, natomiast druga udziela odpowiedzi, które poradko są notowane w kwestionariuszu, po trzecie zaś – że zadawane pytania mają specyficzną konstrukcję i różnią się znacznie od tych, którymi posługujemy się w rozmowie potocznej.

13.1. Fazy wywiadu

W standardowym wywiadzie można wyróżnić trzy fazy: fazę wstępną, fazę zasadniczą i fazę końcową.

Faza wstępna jest szczególnie ważna z punktu widzenia powodzenia całego wywiadu, a więc prawidłowego przebiegu takich jego faz oraz wartości uzyskiwa-