

Franciszek Sztabiński*

KONTROLA W BADANIACH SURVEYOWYCH: PYTANIA I ODPOWIEDZI

Tekst poświęcony jest zagadnieniu kontroli pracy ankietowanych w badaniach surveyowych. Kontrola traktowana jest tu jako jeden z elementów systemu działań zmierzających do poprawy jakości pracy ankietowanych i uzyskanego materiału. Argumentuję, że osi organizującą schemat kontroli powinny być trzy podstawowe kwestie: (1) „co kontrolować?” (pytanie o przedmiot kontroli); (2) „ile kontrolować?” (pytanie o jej zakres) oraz (3) „jak kontrolować?” (pytanie o metodę). W zależności od odpowiedzi, których się udzieliła, i przyjętych rozstrzygnięć – wskazać można kilkanaście różnych, możliwych do zastosowania, schematów badań kontrolnych. Ponadto, dokonując wyboru warto mieć na uwadze problem wiarygodności uzyskiwanych informacji zadając sobie kolejne pytanie – „jaka może być wartość danych z kontroli?”

UWAGI WSTĘPNE

Kontrola procesu zbierania informacji w badaniach surveyowych była w przeszłości sprawą budzącą negatywne skojarzenia i to zarówno wśród samych badaczy, jak i ankietowanych. Wśród badaczy była ona niejednokrotnie rozumiana jako próba podważenia wartości zebranych materiałów i zakwestionowania ich rzetelności. Dla ankietowanych natomiast, stanowiła przejaw braku zaufania i godziła w pozytywny obraz własnej osoby.

Obecnie, w związku ze zmianą szeroko rozumianych instytucjonalnych form i warunków prowadzenia badań (chodzi tutaj przede wszystkim o wzrost liczby ośrodków i instytucji badawczych oraz ich konkurencyjność), a także postępującą profesjonalizacją badawców, problem kontroli zaczyna być postrzegany w zupełnie innym świetle. Systematyczna kontrola fazy terenowej każdego badania staje się świadectwem rzetelności i wiarygodności ośrodka; badaczowi daje ona możliwość oceny wartości informacji stanowiących dla niego podstawę formułowanych wniosków i, wreszcie, dla ankietowanych-profesjonalistów stwarza możliwość potwierdzenia ich umiejętności, pozytywnego „odróżnienia się” i stanowi dowód poszanowania zasad etyki zawodowej (wielu z nich wprost domaga się od

* Uwagi do autora lub prośby o nadbitki prosimy kierować do: Franciszek Sztabiński, Instytut Filozofii i Socjologii PAN, 00-330 Warszawa, ul. Nowy Świat 72, tel. 26 96 17, E-mail: RTFIS@PLEARN.

badaczy prowadzenia kontroli). Oznacza to, iż coraz częściej dostrzega się metodologiczne cele kontroli (chodzi o ocenę wartości materiałów), nie zaś jedynie pragmatyczne, związane wyłącznie z oceną ankieterów (Borucki 1978: 180-182; Sztabiński 1978: 197-200).

Kontrolę procesu zbierania informacji traktować można jako jeden z elementów systemu działań zmierzających – poprzez ocenę wartości materiałów – do poprawy jakości realizowanych badań. System ów obejmuje zarówno działanie podejmowane *ex ante* – przed rozpoczęciem badania (np. konsultacje metodologiczne, pilotaż narzędzia badawczego, ale także szkolenie ankieterów), jak i działanie *ex post* – po zakończeniu badania; obok kontroli procesu przetwarzania informacji (kodowanie, przenoszenie na nośniki informacji), wymienić tutaj należy przede wszystkim kontrolę pracy ankieterów. Jedną ze specyficznych cech badań z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego jest bowiem to, że badacz nie ma możliwości bezpośredniej kontroli przebiegu procesu badawczego w jego fazie terenowej i całkowicie jest uzależniony od jakości pracy ankieterów. Po zakończeniu badań otrzymuje gotowe materiały – wypełnione kwestionariusze wywiadu – nie wie jednak, w jakich okolicznościach i warunkach były one wypełniane, a tym samym, jaka jest ich wartość. Chcąc ją określić zmuszony jest więc do prowadzenia kontroli terenowej fazy badań. Jej wyniki wykorzystywane są jednak nie tylko do bieżącej oceny uzyskiwanych materiałów (i ewentualnej eliminacji części z nich z opracowania), ale także perspektywicznie, w pracy szkoleniowej z ankieterami. W ten sposób działania kontrolne, podejmowane po badaniach, wyznaczają niejako zakres i kierunek działań zmierzających do poprawy jakości realizacji przyszłych badań¹.

W praktyce, refleksja dotycząca kontroli ogranicza się jednak zazwyczaj do dwóch problemów: „jak kontrolować?” (pytanie o metodę) oraz „ile kontrolować?” (pytanie o zakres), pomijając trzeci, podstawowy – „co kontrolować?” (pytanie o przedmiot kontroli). Mamy więc do czynienia z sytuacją, w której wybrana metoda, a więc procedura, wyznacza nam przedmiot kontroli. Nieporozumienie polega na tym, iż nasze zapotrzebowanie (co? i w jakim zakresie?) zamiast określać wybór metody, jest określane przez tę metodę, a więc jest wobec niej wtórne (por. Lutyński 1981). W takim przypadku kontrola procesu badawczego sprowadza się zazwyczaj do zastosowania, w różnym zakresie, mniej lub bardziej przypadkowo wybranych metod. Ponieważ poszczególne metody różnią się między sobą pod względem informatywności, faktycznego zakresu stosowalności itd., uzyskuje się mniej lub więcej informacji o tych bądź innych zachowaniach ankieterskich (Sztabiński 1978: 215-218).

Powyższe stwierdzenia zdają się ukazywać hierarchię problemów w badaniach kontrolnych: pierwsze i podstawowe jest pytanie o przedmiot kontroli; drugie – o jej

¹ Przedstawiona tutaj koncepcja dwojakiego celu kontroli oraz sposobów wykorzystywania jej wyników wydaje się optymalna z punktu widzenia zarówno badacza, jak i instytucji realizujących badania. Jednakże w przypadku większości ośrodków przyjęcie w całości takiej „filozofii” kontroli jest niemożliwe. Charakter realizowanych przez nie badań (głównie marketingowych i opinii) wymusza konieczność szybkiego opracowania uzyskiwanych materiałów, co praktycznie wyklucza możliwość oceny ich wartości i ewentualnej eliminacji z analizy wątpliwych przypadków. W tej sytuacji istnieje jedynie możliwość perspektywnego wykorzystywania wyników kontroli, a więc w działaniach zmierzających do podniesienia jakości kolejnych realizowanych badań.

zakres; kolejne dopiero – to pytanie o metodę kontroli. Odpowiedź na ostatnie z postawionych pytań musi być zatem uzależniona od uprzednich odpowiedzi, nie zaś wyznaczać je. Spróbujmy więc zastanowić się nad możliwymi odpowiedziami na poszczególne pytania.

CO KONTROLOWAĆ?

Traktując wywiad jako pewnego typu interakcję zachodzącą między respondentem i ankieterem wyróżnić możemy dwa potencjalne elementy kontroli. Pierwszy dotyczy wymaganych warunków zdobywania informacji (a więc zadawania pytań i zapisu odpowiedzi), drugi natomiast przebiegu tego procesu. Przedmiotem kontroli mogą zatem być: (1) a n k i e t e r – jego rzetelność oraz (2) w y w i a d – a ściślej mówiąc poprawność jego przeprowadzenia (prawidłowość toku interwju).

W pierwszym przypadku chodziłoby przede wszystkim o stwierdzenie, czy pod wskazany adres zgłosił się ankieter, czy przeprowadził wywiad na dany temat, czy przeprowadził wywiad z właściwym respondentem, czy wywiad przeprowadził właściwy (odpowiednio przeszkolony) ankieter, czy atmosfera rozmowy i stworzony układ ról podczas wywiadu sprzyjał uzyskiwaniu wiarygodnych informacji itp.

W drugim natomiast przypadku chodziłoby przede wszystkim o sprawdzenie, czy ankieter zadał wszystkie pytania, które powinien zadać danemu respondentowi (tzw. kompletność odpowiedzi), czy uzyskał od respondenta informacje zgodne z zapotrzebowaniem badawczym – poszukiwaną informacją (tzw. istotność odpowiedzi), czy uzyskał od respondenta informacje, które nie są sprzeczne (tzw. wewnętrzna zgodność odpowiedzi), czy zadawał pytania zgodnie z intencjami badacza, tzn. zaleceniami zawartymi w instrukcji ogólnej i szczegółowej, czy zapis odpowiedzi respondenta jest czytelny i zrozumiały, to znaczy, czy pozwala na odczytanie sensu wypowiedzi respondenta, czy jest z nią zgodny itp.

Rzeczą oczywistą jest to, że wyszczególnione powyżej rodzaje zachowań nie wyczerpują wszystkich możliwych, które stać się mogą przedmiotem kontroli. Przykładowo, prowadząc kontrolę rzetelności ankietera sprawdzać możemy dodatkowo prawidłowość zabiegów aranżacyjnych związanych z rozpoczęciem i zakończeniem wywiadu, natomiast w przypadku kontroli wywiadów – sugerowanie odpowiedzi przez ankietera (Cannell i in. 1975: 15–18; Kistelski 1982; Sztabiński 1978). Wydaje się jednak, że kontrola zarówno ankietera, jak i wywiadu (choćby tylko w niewielkim zakresie) jest niezbędną do oceny wartości uzyskiwanych materiałów i stanowi podstawowy wymóg rzetelności warsztatu badawczego².

² Jeśli bowiem zgodzimy się, że wartość sformułowanych wniosków zależy od wartości zebranych materiałów, to oznacza to, iż kontrolować musimy nie tylko prawidłowość sposobu prowadzenia wywiadu, ale i rzetelność pracy ankietera. Cóż bowiem z tego, że dany wywiad zostanie zrealizowany poprawnie, a więc uzyskane zostaną wszystkie informacje, będąc one zgodne z zapotrzebowaniem badacza itd., skoro pochodzą one od niewłaściwego respondenta, przykładowo, osoby spoza wylosowanej próby? Wywiad taki jest dla badacza bezwartościowy.

ILE KONTROLOWAĆ?

Skoro wiemy już, co można kontrolować, należy zastanowić się, w jakim zakresie powinna być prowadzona kontrola ankieterów, a w jakim wywiadów. Ze względu na fakt, iż w każdym badaniu wielu ankieterów przeprowadza wiele wywiadów, należy sobie odpowiedzieć na dwa podstawowe pytania. Po pierwsze, ilu ankieterów chcemy kontrolować, i po drugie, jaką część wykonanej przez nich pracy (tzn. adresów bądź wywiadów)³. Na tak postawione pytanie istnieje możliwość udzielenia czterech różnych odpowiedzi, które traktować można jako podstawowe schematy kontroli:

- (1) kontrolujemy wszystkie adresy/wywiady wszystkich ankieterów;
- (2) kontrolujemy część adresów/wywiadów wszystkich ankieterów;
- (3) kontrolujemy wszystkie adresy/wywiady części ankieterów;
- (4) kontrolujemy część adresów/wywiadów części ankieterów.

W przypadku wyboru pierwszej możliwości nie musimy praktycznie podejmować żadnych dodatkowych decyzji i w tym sensie jest ona najprostsza. Wybierając drugą z kolei możliwość, rozstrzygnąć musimy, jaką część adresów/wywiadów poddajemy kontroli (5, 10 czy np. 20% wszystkich przypadków), a następnie, na jakiej zasadzie dokonujemy ich doboru – losowej (losując adresy/wywiady spośród wszystkich przydzielonych/zrealizowanych przez danego ankietera), celowej (wybierając np. wyłącznie te adresy/wywiady, w stosunku do których mamy jakieś zastrzeżenia) czy też losowo-celowej (do wylosowanych adresów/wywiadów dokładamy te „wybrane”). Wybór trzeciej możliwości, stawia przed nami z kolei problem liczby i sposobu doboru ankieterów, których należy skontrolować. Podobnie jak w poprzednim przypadku, można ich dobrać w sposób losowy, celowy lub łącząc te dwa sposoby. I wreszcie wybór ostatniej – czwartej – możliwości stawia nas przed obydwoma wyżej sygnalizowanymi problemami, tzn. określenia liczby i sposobu doboru ankieterów do skontrolowania oraz liczby i sposobu doboru przydzielonych im adresów/wywiadów⁴.

Należy podkreślić, iż w przypadku zastosowania losowego doboru adresów/wywiadów do kontroli – (2) i (4) – pojawić się może konieczność pewnej ich modyfikacji. Po pierwsze wtedy, gdy wobec niektórych ankieterów wysunąć można uzasadnione zastrzeżenia. W takiej sytuacji bezwzględnie konieczne wydaje się objęcie kontrolą ich wywiadów/przydzielonych adresów (4) lub też, objęcie kontrolą większej części, bądź nawet wszystkich ich adresów/wywiadów (2) i (4). Stąd, optymalnym rozwiązaniem wydaje się losowo-celowy dobór ankieterów i adresów/wywiadów do kontroli.

Wybór jednego z przedstawionych powyżej schematów kontroli nie może być przypadkowy. Przede wszystkim powinien być on uzależniony od przedmiotu kontroli,

³ Mówimy tutaj o adresach lub wywiadach ze względu na przedmiot kontroli. Prowadząc kontrolę rzetelności ankietera objąć nią musimy adresy, które przydzielone zostały danemu ankieterowi, a więc także i te, w których wywiad nie został zrealizowany. Inaczej nie mielibyśmy możliwości oceny rzetelności ankietera w zakresie realizacji próby zasadniczej – poza kontrolą pozostawałyby bowiem wszystkie przypadki „manipulowania” adresami, tzn. zastępowania „gorszych” adresów tymi „lepszymi”. Prowadząc z kolei kontrolę prawidłowości przeprowadzenia wywiadu, obejmujemy nią tylko te adresy, w których wywiad został zrealizowany.

⁴ Pomijamy tutaj, rzecz jasna, sytuację, w której kontrolować chcemy wyłącznie część (określony fragment) – nie zaś całość wywiadu danego ankietera lub ankieterów. Jest to pewne uproszczenie, konieczne jednak ze względu na klarowność dalszych rozważań.

a więc tego, czy dany schemat zastosowany ma zostać przede wszystkim do kontroli rzetelności ankiet i e t e r ó w czy też poprawności realizowanych przez nich wywiadów (oczywiście jest, iż w przypadku kontroli ankiet, jak i wywiadów, schematy te nie muszą być identyczne). Po drugie, poszczególne schematy różnią się między sobą w sposób istotny ze względu na zakres formułowanych wniosków. Pierwszy z nich, zakładający kontrolę wszystkich adresów/wywiadów wszystkich ankiet, daje podstawę do kompletnej oceny rzetelności ankiet/prawidłowości przeprowadzenia wywiadów. Schemat (2) – do częściowej oceny rzetelności/poprawności pracy każdego ankiet; schemat (3) – kompletnej oceny wybranych ankiet, i wreszcie (4) – częściowej oceny rzetelności/poprawności pracy wybranych ankiet. Rzeczą oczywistą jest, iż przy przyjęciu określonych założeń zakres formułowanych wniosków można rozszerzyć.

JAK KONTROLOWAĆ?

Niezależnie od przedmiotu i zakresu, a więc tego, co i ile chcemy kontrolować, podstawę naszych wniosków stanowić musi bądź analiza materiałów zebranych w badaniach zasadniczych (wypełnionych kwestionariuszy, ankiet do ankiet itp.) bądź też analiza okoliczności i warunków, w jakich one powstały (a więc analiza sytuacji wywiadu). Dane do tych analiz uzyskać można przy zastosowaniu tzw. nieterenowych metod lub metod terenowych, wymagających uczestnictwa kontrolera w sytuacji badawczej lub ponownego kontaktu z respondentem (Sztabiński 1978: 200–215).

Wśród metod nieterenowych wymienić należy przede wszystkim następujące techniki:

(1) merytorycznej analizy wypełnionego kwestionariusza. Analiza taka może być prowadzona pod kątem kompletności zadanych pytań, kompletności zapisu, jasności i czytelności zapisu, jego adekwatności do zapotrzebowania badawczego, logicznej spójności itd. W tej grupie technik wyróżnić należy procedurę „weryfikacji” (porównanie danych metryczkowych i faktualnych zapisanych w kwestionariuszu z analogicznymi, uzyskanymi z innych źródeł – najczęściej dokumentalnych);

(2) analizy opisu sytuacji wywiadu (np. na podstawie ankiety do ankiet, kart adresowych). Pozwalają one na ocenę warunków wywiadu, a więc, między innymi, wpływu osób trzecich, miejsca i atmosfery wywiadu, nastawienia respondenta do rozmowy, czasu realizacji wywiadu itp. W tej grupie wskazać z kolei należy analizy zmierzające do określenia wpływu ankietarskiego oraz efektu ankietarskiego.

Wśród terenowych metod kontroli wyróżnić można natomiast takie, które wymagają wcześniejszego porozumienia badacza z respondentem oraz takie, które nie wymagają uprzedniego porozumienia. Wśród tych pierwszych wymienić należy przede wszystkim technikę:

(1) ukrytego nagrywania magnetofonowego wywiadu (oczywiście bez wiedzy ankiet);

(2) podstawionego respondenta. Zakłada się tutaj wykorzystanie respondenta jako kontrolera. Stosując tę metodę należy szczegółowo wyjaśnić respondentowi, na czym polega jego rola jako kontrolera oraz, na które zachowania ankiet należy zwrócić szczególną uwagę;

(3) wywiadu podsłuchiwanego, to znaczy takiego, w którym kontroler (bez wiedzy ankietera) przysłuchuje się prowadzonej rozmowie z respondentem.

Druga grupa terenowych metod kontroli to te, które nie wymagają uprzedniego porozumienia się z respondentem. Najczęściej stosowane spośród nich to techniki:

(1) wywiadu obserwowanego (kontroler wraz z ankieterem udaje się do respondenta i jest obecny podczas rozmowy);

(2) powtórnego wywiadu (kontroler udaje się do respondenta i powtórnie przeprowadza z nim wywiad – w całości lub w części – a także uzyskuje niezbędne informacje na temat wizyty ankietera);

(3) jawnego nagrywania magnetofonowego (ankieter zobowiązany jest do rejestracji w całości prowadzonej przez siebie rozmowy na taśmie magnetofonowej);

(4) wywiadu telefonicznego. Jest to technika zbliżona do procedury powtórnego wywiadu, przy czym zakłada się tutaj telefoniczny kontakt kontrolera z respondentem, nie zaś bezpośredni;

(5) kontrolnej ankiety pocztowej (do respondenta wysyłany jest kwestionariusz ankiety z prośbą o odpowiedź na zawarte w nim pytania i zwrot pocztą).

Wymienione powyżej techniki kontroli znacznie różnią się między sobą. Niektóre z nich dostarczają informacji dotyczących przede wszystkim prawidłowości prowadzenia wywiadu przez ankietera, inne jego rzetelności, jedne przynoszą mniej, inne więcej informacji danego typu, niektóre dostarczają informacji bardziej pewnych, obiektywnych, inne mniej, i wreszcie, niektóre stwarzają większe możliwości praktycznego zastosowania, inne mniejsze. Analizując poszczególne techniki kontroli zauważymy, że rodzaj i zakres dostarczanych przez nie informacji oraz ich pewność są odwrotnie proporcjonalne do możliwości ich praktycznego stosowania w badaniach masowych. I tak, technika podstawionego respondenta przynosi bardzo dużo informacji na temat rzetelności ankietera i prawidłowości prowadzenia wywiadu, jednakże jest ona właściwie niemożliwa do zastosowania na szerszą skalę. Z kolei, w przypadku kontroli techniką pocztową nie występują praktycznie żadne warunki ograniczające jej stosowalność, ale jej informatywność jest raczej niska: przy jej wykorzystaniu można bowiem stwierdzić czy ankieter przeprowadził wywiad, czy też nie, niewiele natomiast możemy powiedzieć na temat samej poprawności jego realizacji. Nie oznacza to jednak, że chcąc kontrolować rzetelność pracy ankietera stosować musimy wyłącznie metody terenowe, natomiast nieterenowe w przypadku kontroli poprawności wywiadu. Niemniej jednak, w badaniach masowych, z różnych względów, bardziej adekwatne do kontroli ankieterów okazują się metody terenowe niż nieterenowe, z kolei te drugie są bardziej użyteczne do kontroli wywiadów niż rzetelności ankieterów.

CO, ILE I JAK KONTROLOWAĆ?

Zgodnie z wcześniej przyjętymi ustaleniami, że kontrolować możemy: a n k i e t e r a lub w y w i a d (ze względu na przedmiot); w s z y s t k i e adresy/wywiady wszystkich ankieterów, c z z e ś ć adresów/wywiadów w s z y s t k i c h ankieterów, w s z y s t k i e adresy/wywiady c z z e ś c i ankieterów, bądź c z z e ś ć adresów/wywiadów c z z e ś c i ankieterów (ze względu na zakres) oraz wykorzystując m e t o d y t e r e n o w e lub n i e t e r e n o w e , okazuje się, że mamy do wy-

boru 16 różnych, możliwych do zastosowania schematów kontroli. Jeżeli dodatkowo weźmiemy pod uwagę, że zarówno w kontroli a n k i e t e r a, jak i wywiadu zastosować możemy różne, konkretne techniki, liczba możliwości wzrasta do kilkudziesięciu. W pełni uzasadnione jest zatem pytanie, który z nich należałoby wybrać.

Optymalne z punktu widzenia możliwości oceny zebranych materiałów są te schematy, które pozwalają równocześnie na kontrolę a n k i e t e r ó w i w y w i a d ó w w pełnym zakresie (przykładowo, schemat zakładający kontrolę wszystkich adresów/wywiadów wszystkich ankietowanych przy zastosowaniu techniki ukrytego nagrywania magnetofonowego czy choćby powtórnego wywiadu). Ich zastosowanie w badaniach masowych, o czym już wspominaliśmy, jest jednak mało realne i to przynajmniej z trzech względów: czasowych, organizacyjnych i finansowych. W przypadku takiej kontroli nakłady byłyby praktycznie porównywalne z kosztami badań zasadniczych. Pozostałe schematy kontroli zapewniają nam bądź kontrolę przede wszystkim a n k i e t e r a lub w y w i a d u, zbytnio ograniczając jej zakres, przynoszą informacje mało wiarygodne, bądź też możliwość ich zastosowania na szerszą skalę jest niewielka. Stąd celowe wydaje się jednoczesne wykorzystanie różnych, wzajemnie uzupełniających się schematów, które tworzyłyby system kontroli (w ten sposób zminimalizowana zostaje także „zawodność” poszczególnych schematów, ponieważ uzyskiwane przy ich zastosowaniu informacje wzajemnie „kontrolują się”). W ten sposób możliwa staje się całościowa ocena zebranych materiałów, tzn. zarówno ocena rzetelności ankietera, jak i prawidłowości jego pracy. System taki winien być dodatkowo stosunkowo łatwy do zastosowania w badaniach masowych i stosunkowo „tani”, ale jednocześnie „niezawodny”, jeśli chodzi o pewność informacji.

Poniższa propozycja systemu kontroli, zakładająca wykorzystanie w różnym zakresie zarówno terenowych, jak i nieterenowych metod, wydaje się spełniać większość, o ile nie wszystkie te wymogi⁵. Elementami czy raczej narzędziami owego systemu są:

1. Karta zapowiednia informująca respondentów o badaniach, zawierająca jednocześnie prośbę o wręczenie ankieterowi (po przeprowadzonym wywiadzie) tej jej części, która zawiera nazwisko i adres respondenta (bądź sam adres w przypadku prób adresowych). Zastosowanie tego typu kart umożliwi nam kontrolę rzetelności wszystkich ankietowanych w odniesieniu do wszystkich zrealizowanych przez nich wywiadów. Rzeczą oczywistą jest, że jej wiarygodność jest stosunkowo niska; zwrot karty nie świadczy jeszcze o tym, iż ankieter przeprowadził wywiad, a jedynie o jego obecności pod wskazanym adresem; z kolei jej brak nie świadczy o tym, że wywiad nie został przeprowadzony (karta mogła respondentowi zaginąć lub w ogóle mogła nie zostać mu doręczona)⁶.

⁵ Opisany poniżej system kontroli, wypracowany przez autora niniejszego artykułu oraz Pawła B. Sztabińskiego, stosowany jest od 1992 roku w Ośrodku Realizacji Badań Socjologicznych Instytutu Filozofii i Socjologii PAN. Wykorzystywany jest on także, z pewnymi modyfikacjami, przez Centrum Badania Opinii Społecznej na podstawie porozumienia pomiędzy obydwiema instytucjami. Zarówno w ORBS IFiS PAN, jak i CBOS, terenowa część kontroli realizowana jest przez wspólną sieć kontrolerów, niezależną od obydwu sieci ankieterskich.

⁶ W przypadku prób kwotowych (udziałowych) to narzędzie kontroli nie jest rzecz jasna możliwe do zastosowania, ponieważ nie wiemy, z kim konkretnie realizowany będzie wywiad (respondent nie jest bowiem określony imiennie, lecz wyłącznie poprzez kryteria zakładane przez badacza, np. płeć, wiek, miejsce zamieszkania).

2. *Karta adresowa* (imienna) zawierająca adres respondenta (w przypadku próby imiennej również jego imię i nazwisko) oraz numer ewidencyjny⁷. Na karcie przewidziano także miejsce na opis przebiegu wizyt, charakterystykę budynku i usytuowania mieszkania oraz, przy próbie adresowej, opis doboru respondenta. Obowiązkiem każdego ankietera jest jej wypełnienie, podpisanie i zwrot, także w przypadku nie zrealizowania wywiadu. Zastosowanie tego typu kart umożliwiła kontrolę wszystkich adresów wszystkich ankieterów. Rzetelność tego narzędzia, podobnie jak kart zapowiednich jest stosunkowo niska, niemniej jednak, informacje dotyczące charakterystyki budynku i usytuowania mieszkania oraz ewentualnie doboru respondenta stać się mogą kluczowymi w zestawieniu z analogicznymi, uzyskiwanymi w trakcie kontroli z innych źródeł. Podkreślić tutaj należy, że informacje dotyczące opisu przebiegu wizyt same w sobie stanowią mogą podstawę oceny ankietera. Przykładowo, jeśli ankieter udaje się pod wskazany adres, nie zastaje respondenta i powtarza kolejne wizyty zawsze o tej samej porze dnia, to popełnia on podstawowy błąd na etapie dotarcia do respondenta. Podobnie jest, jeśli podejmuje on tylko jedną próbę dotarcia, lub też, na podstawie analizy zapisów, okazuje się, że tego samego dnia, o tej samej porze był w dwóch różnych miejscach.

3. *Ankieta do ankietera* zawierająca między innymi pytania dotyczące długości trwania wywiadu, ewentualnej obecności osób trzecich, stosunku respondenta do wywiadu itp. Ankieta ta umożliwiła zarówno kontrolę pewnych określonych aspektów rzetelności pracy wszystkich ankieterów w odniesieniu do wszystkich zrealizowanych przez nich wywiadów (aczkolwiek pewność tych informacji jest stosunkowo niewielka), jak i kontrolę poprawności wszystkich zrealizowanych wywiadów.

4. *Karta oceny odpowiedzi respondenta*, wypełniana przez ankietera w sytuacji, gdy ma on zastrzeżenia co do wiarygodności uzyskanych odpowiedzi między innymi ze względu na wpływ osób trzecich, trudność lub drażliwość pytań dla respondenta, jego stan psycho-fizyczny itp. Karta oceny jest tym elementem kontroli, który służyć ma przede wszystkim ocenie wywiadu, niemniej w pewnym niewielkim zakresie może być wykorzystywana przy ocenie pracy ankieterów. Karta ta, w przypadku, gdy jest integralnym elementem ankiety do ankietera, umożliwiła kontrolę wszystkich wywiadów.

5. *Karta błędów* zawierająca charakterystykę błędów popełnianych przez danego ankietera w każdym wywiadzie. Ewentualne błędy ankieterów opisywane są na podstawie merytorycznej analizy każdego zrealizowanego wywiadu. Karta błędów służy wyłącznie kontroli poprawności przebiegu wywiadu nie zaś ocenie rzetelności ankietera. Podobnie jak wszystkie poprzednie elementy, jest to narzędzie kontroli nieterenowej, stosowane w pełnym zakresie.

6. *Kwestionariusz kontrolny* wypełniany przez kontrolera podczas bezpośredniej lub telefonicznej rozmowy z respondentem (wywiad kontrolny), bądź przez samego respondenta (pocztowa karta lub ankieta kontrolna). W zależności od sposobu wykorzystania kwestionariusza (wywiad – ankieta pocztowa) jego zawartość, ze względu na liczbę i rodzaj informacji może być różna. Kwestionariusz wywiadu kontrolnego zawierać może przykładowo pytania dotyczące bytności ankietera pod wskazanym adresem, przeprowadzenia przez niego wywiadu, płci

⁷ W przypadku prób kwotowych (udziałowych) dane te, wyłącznie ze zgodą respondenta, należy po zakończonym wywiadzie nanieść na tego typu kartę.

ankietera, oceny przez respondenta jego osoby oraz atmosfery wywiadu, czasu trwania wywiadu itp. Jego integralną częścią jest także tzw. „moduł”, na który składa się kilka wybranych pytań z kwestionariusza zasadniczego (zarówno pytania metryczkowe, faktualne, jak i o opinie). Odpowiedzi respondenta na te pytania służą, z jednej strony, ocenie pracy ankietera (prawdowości prowadzenia wywiadu), z drugiej natomiast, ocenie stałości opinii respondenta (ten fragment wywiadu kontrolnego może być bowiem traktowany jako powtórny pomiar). Z kolei w części ewidencyjnej kwestionariusza zamieszczone mogą być informacje dotyczące charakterystyki budynku i usytuowania mieszkania respondenta (są to analogiczne informacje do tych, które zapisywane są przez ankieterów w kartach adresowych). Ankieta pocztowa, w przeciwieństwie do karty kontrolnej, zawierać może analogiczne pytania jak kwestionariusz wywiadu. Karta, ze względu na bardzo ograniczone rozmiary, mieści zazwyczaj jedynie pytania dotyczące bytności ankietera pod wskazanym adresem, przeprowadzenia przez niego wywiadu, czasu jego trwania oraz podstawowych cech społeczno-demograficznych (płeć, wiek, wykształcenie). Nigdy nie zawiera ona wspomnianych pytań „modułowych”.

Kwestionariusz kontrolny (niezależnie od sposobu jego administrowania) jest narzędziem kontroli terenowej, sprawdzającym, w założonym przez badacza zakresie, przede wszystkim rzetelność ankietera i, o ile zawiera on pytania „modułowe”, częściowo prawidłowość wywiadu.

Decyzja dotycząca wykorzystania kwestionariusza kontrolnego jest oczywiście sprawą badacza, niemniej jednak wydaje się, zgodnie z tym, co wcześniej powiedzieliśmy, że jego zastosowanie jest warunkiem koniecznym całościowej oceny uzyskanych w badaniach zasadniczych materiałów. Z kolei, decyzja dotycząca wyboru procedury kontrolnej: wywiad osobisty, telefoniczny, karta, czy też ankieta pocztowa, winien być przede wszystkim uzależniony od zapotrzebowania informacyjnego badacza – odpowiedzi na pytanie: *co kontrolować?* i *w jakim zakresie?*⁸. Przede wszystkim, ponieważ musi także włączyć pod uwagę problem wartości danych służących do oceny wartości materiałów uzyskiwanych w badaniach zasadniczych, a więc to,

JAKA JEST WARTOŚĆ DANYCH Z KONTROLI?

Odpowiedź na to pytanie wydaje się, niestety, znacznie bardziej skomplikowana niż na pytania stawiane wcześniej. Paradoksalne jest bowiem to, iż zazwyczaj nie dostrzega się konieczności określania wiarygodności poszczególnych procedur kontrolnych i uzyskiwanych przy ich zastosowaniu informacji. Z metodologicznego punktu widzenia jest to dość istotne uchybienie. W literaturze poświęconej problemom kontroli znaleźć można co prawda stwierdzenia, że merytoryczna analiza wypełnionych kwestionariuszy pozwala wychwycić około 12% ogółu błędów popełnianych przez ankieterów. Są to przede wszystkim: brak sondażu (39%); zła klasyfikacja odpowiedzi respondenta (22%); zmiana sensu pytania przez użycie nieprawidłowych sformułowań lub sugerującego sondażu (19%) oraz nlekomplet-

⁸ Prezentując powyższy system kontroli ograniczyliśmy się wyłącznie do przedstawienia procedur zbierania informacji pozwalających na ocenę ankietera i wywiadu. Zupełnie świadomie pomijamy tutaj natomiast opis procedur analizy i agregacji ocen cząstkowych oraz archiwizacji rezultatów kontroli.

na rejestracja odpowiedzi na pytania otwarte (11%) (Willcock 1956: 125–131). Podobnie twierdzi się, że ukryte nagrywanie magnetofonowe jest najbardziej pewną techniką kontroli, zaś wywiad obserwowany najmniej (Sztabiński 1973: 59–65). Konstatacje te jednakże oparte są bądź na danych szacunkowych, bądź w ogóle nie odwołują się do danych empirycznych.

Celowe zatem wydaje się zamieszczenie kilku uwag na temat trzech najczęściej stosowanych terenowych procedur kontrolnych, a mianowicie: karty kontrolnej, ankiety kontrolnej oraz wywiadu kontrolnego. Refleksje te dotyczyć będą dwóch problemów: faktycznego zakresu kontroli przy zastosowaniu danej procedury, to znaczy odsetka faktycznie skontrolowanych przypadków oraz wiarygodności informacji uzyskiwanych przy ich zastosowaniu⁹. Bazując one na analizie materiałów z kontroli pocztowej i osobistej przeprowadzonej przez Ośrodek Realizacji Badań Socjologicznych IFIS PAN w 1993 i 1994 roku w związku z realizacją trzech badań: „Sytuacja życiowa a opinie i poglądy” (kierowanego przez K.M. Słomczyńskiego), „Polski Generalny Sondaż Społeczny – Edycja II” (prowadzonego pod kierownictwem B. Cichomskiego i Z. Sawińskiego) oraz „Problemy życiowe osób niepełnosprawnych” (kierownikiem projektu jest A. Ostrowska)¹⁰.

Pierwszym, zupełnie oczywistym wnioskiem jest to, że faktyczny zakres kontroli, a więc liczba rzeczywiście skontrolowanych przypadków, jest zależny od zastosowanej procedury – największy jest on w przypadku wywiadu (80,0%), następnie karty kontrolnej (63,6%), najmniejszy zaś przy wykorzystaniu ankiety kontrolnej (44,8% – PGSS i 58,1% – NP). Po drugie, faktyczny zakres kontroli jest różny w przypadku r e s p o n d e n t ó w , a więc osób, z którymi udało się zrealizować wywiad oraz n i e r e s p o n d e n t ó w , to znaczy tych, z którymi wywiadu nie zrealizowano. W procedurach pocztowych (ankieta, karta), wśród nierespondentów faktyczny zakres kontroli jest 2–3 razy mniejszy niż w przypadku respondentów. Podobnie jest w wywiadzie, aczkolwiek dysproporcja między kategorią respondentów i nierespondentów nie jest aż tak duża. Dane te wskazują, że prowadząc kontrolę pocztową sprawdzamy przede wszystkim te przypadki, w których faktycznie był zrealizowany wywiad, osoby, z którymi wywiad nie został przeprowadzony po prostu nie odpisują, a przynajmniej robią to znacznie rzadziej. Oznacza to, że kontrola pocztowa służy raczej „potwierdzeniu” faktu realizacji wywiadu, niż jego „zaprzeczeniu”.

⁹ Będą to jedynie wybrane informacje, niemniej jednak najistotniejsze z punktu widzenia oceny materiałów z badań zasadniczych. Dotyczyć one będą bowiem faktu wizyty ankietera oraz przeprowadzenia przez niego wywiadu. Ocena wiarygodności dokonana zostanie w oparciu o porównanie danych pochodzących z dwóch niezależnych źródeł, tzn. od respondenta i ankietera. Będzie to więc weryfikacja zewnętrzna (Lufyński 1975: 333–362).

¹⁰ W badaniach „Sytuacja życiowa a opinie i poglądy” kontrolą objęto ogółem 426 przypadków (co piąty adres przydzielony każdemu ankieterowi). W kontroli zastosowano procedurę wywiadu osobistego i telefonicznego. Z kolei w badaniach „Polski Generalny Sondaż Społeczny” (PGSS) kontrola prowadzona była w dwóch etapach. W pierwszym, objęta ona 1000 adresów (50% próby założonej). Wśród nich znalazło się 833, w których zrealizowano wywiad, oraz 167, w których nie udało się go zrealizować. Pod wszystkie te adresy wysłano ankietę kontrolną. W drugim etapie, spośród pozostałych adresów (1000) wylosowano dalszych 600. Pod 500 z nich wysłano kartę kontrolną (wśród nich znalazło się 395, w których zrealizowano wywiad oraz 105, w których nie udało się go zrealizować); pod pozostałe 100 adresów wysłano natomiast ankietę kontrolną z badań „Problemy życiowe osób niepełnosprawnych”. Wreszcie, w badaniach „Problemy życiowe osób niepełnosprawnych” (NP), spośród wszystkich zrealizowanych wywiadów wylosowano co piąty każdego ankietera (ogółem 347 wywiadów). Dodatkowo wylosowano 200 adresów, w których nie udało się zrealizować wywiadu. Do wszystkich tych osób wysłano ankietę kontrolną.

Wnioski dotyczące wiarygodności danych z kontroli ograniczymy jedynie do tych przypadków, w których, zgodnie z relacją ankietera, nie udało mu się zrealizować wywiadu¹¹. Otóż, okazuje się, iż nierespondenci wielokrotnie twierdzą, iż brali udział w badaniach i realizowano z nimi wywiad. Przypadki takie są znacznie częstsze w procedurach pocztowych (sięgają nawet 20%) niż w wywiadzie (potwierdzenie „realizacji” niezrealizowanego wywiadu zasadniczego miało miejsce tylko w 1 przypadku na 25)¹². Wskazane sytuacje uświadamiają nam, iż do informacji zawartych zarówno w kartach, jak i ankietach kontrolnych nie można podchodzić bezkrytycznie. Ich występowanie świadczy o pewnej tendencji do „chronienia” czy też „krycia” ankieterów: potwierdzania wydarzeń, które faktycznie nie miały miejsca¹³.

Podstawę oceny wiarygodności informacji uzyskiwanych w kontroli pocztowej stanowić może także analiza odpowiedzi osób, które nie brały udziału w badaniach będących przedmiotem kontroli (chodzi tutaj o ankietę kontrolną „Problemy życiowe osób niepełnosprawnych” wysłaną do respondentów, którzy brali udział w badaniach PGSS). Otóż, wśród tych, którzy odesłali tę ankietę, ponad połowa stwierdziła, iż zgłosił się do nich ankieter z prośbą o udzielenie odpowiedzi w wywiadzie „Problemy życiowe osób niepełnosprawnych”, a spośród nich ponad 3/4 – że „udzielało odpowiedzi na te pytania”.

Generalnie zatem, wśród części respondentów występuje, z jednej strony, tendencja do „krycia” ankieterów, z drugiej zaś, brak identyfikacji przez nich tematyki i problematyki badań. Pamiętają jedynie (lub wydaje im się, że pamiętają), że ktoś był i o coś pytał. Biorąc pod uwagę, iż obecnie realizuje się coraz więcej różnych badań, powyższa konstatacja podważać może sens kontroli.

UWAGI KOŃCOWE

Powyższe uwagi dotyczące wartości danych z kontroli nie miały na celu wykazania, iż bardziej wskazane jest stosowanie wywiadu kontrolnego niż którejkolwiek z procedur pocztowych. Żadna technika nie jest bowiem ani „dobra”, ani „zła”, wszystkie mają pewne ograniczenia i w związku z tym w większym lub w mniejszym stopniu nadają się do uzyskiwania pewnego rodzaju informacji. Stąd też zastosowanie którejkolwiek z nich musi odbywać się w sposób świadomy, poprzedzony refleksją dotyczącą przedmiotu i zakresu kontroli.

¹¹ Jest to uzasadnione tym, iż tylko w odniesieniu do takich przypadków relacje ankietera można uznać jako w pełni wiarygodne. Mało prawdopodobna wydaje się bowiem sytuacja, w której ankieter twierdzi, że nie zrealizował wywiadu, podczas gdy faktycznie został on przeprowadzony.

¹² W przypadku wywiadu (osobistego lub telefonicznego) wiarygodność danych jest oczywiście uzależniona od rzetelności kontrolera. Opisany powyżej system pozwala jednak, w pewnym zakresie, „kontrolować kontrolera”. Jest tak, ponieważ kontroler nigdy nie jest informowany, czy pod wskazanym adresem został przeprowadzony wywiad czy też nie; kto powinien realizować wywiad oraz czy była to kobieta czy mężczyzna; ile osób zamieszkuje pod wskazanym adresem; jaki jest wiek respondenta; jakie jest usytuowanie jego mieszkania itp. Kontroler zobowiązany jest uzyskać te informacje, a ponieważ badacz z reguły posiada większość z nich, ma możliwość ocenić jego rzetelność. W ten sposób kontroler kontroluje niejako „sam siebie”.

¹³ Jeśli występuje tego typu tendencja, należałoby postawić pytanie, czy i jak często mamy w kontroli do czynienia ze zjawiskiem przeciwnym – zaprzeczaniem wydarzeniom, które faktycznie miały miejsce?

Uwagi te skłaniają jednak do postawienia ostatniego już pytania – pytania o możliwość rozszerzenia przedmiotu kontroli i objęcia nią nie tylko wywiadu ankietera, ale także respondenta (chodzi o jego wiarygodność jako informatora). Wiązałoby się to oczywiście z koniecznością stosowania innych metod lub wypracowania nowych procedur. Dość duże możliwości w zakresie oceny autentyczności materiałów (a więc wywiadu i pracy ankietera) oraz wiarygodności informatora (respondenta) stwarza, jak się wydaje, adaptacja metod krytyki źródeł (krytyka zewnętrzna i wewnętrzna) zaczerpniętych z nauk historycznych (Topolski 1984: 357–376). Wiąże się to jednak znowu z koniecznością określenia wartości informacji uzyskiwanych przy zastosowaniu owych procedur¹⁴.

LITERATURA

- Borucki, A. 1978 *Kontrola pracy ankieterów i weryfikacja danych kwestionariuszowych jako elementy analizy procesu badawczego*. „Przegląd Socjologiczny”, t. XXX.
- Cannell, Ch.F. i in. 1975 *A Technique for Evaluating Interviewer Performance*. Ann Arbor, Michigan: The University of Michigan.
- Kistelski, K. 1982 *Problem błędów ankieterskich w wywiadzie kwestionariuszowym w socjologii. Próba typologii*. W: Z. Gostkowski (red.), *Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych*, z. 7, Warszawa: Instytut Filozofii i Socjologii PAN.
- Lutyński, J. 1975 *Analizy weryfikacyjne w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego, ich rodzaje i możliwości*. W: Z. Gostkowski, J. Lutyński (red.), *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*, t. V, Wrocław: Ossolineum.
- Lutyński, J. 1981 *Koncepcja badawcza. Pojęcia, główne składniki i problemy*. W: Z. Gostkowski (red.), *Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych*, z. 6, Warszawa: Instytut Filozofii i Socjologii PAN.
- Sztabiński, P.B. 1973 *Metody kontroli pracy ankieterów w kwestionariuszowym wywiadzie socjologicznym*. W: Z. Gostkowski (red.), *Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych*, z. 2, Warszawa: Instytut Filozofii i Socjologii PAN.
- Sztabiński, P.B. 1978 *Metody kontroli pracy ankieterów w badaniach z zastosowaniem wywiadu kwestionariuszowego*. „Przegląd Socjologiczny”, t. XXX.
- Topolski, J. 1984 *Metodologia historii*. Warszawa: PWN.
- Willcock, H.D. 1956 *Field Observation: A Progress Report*. W: M. Harris (red.), *Selected Papers on Interviewers and Interviewing*. London.

THE CONTROL IN SURVEY RESEARCH: QUESTIONS AND ANSWERS

It aims to cast some light on the questions concerning control of interviewers in survey research. Control is regarded here as constitutive link in attempts to improve quality of the fieldwork both on the part of process of interviewing and on the part of collected data. I argue that controlling design is organized around three following questions: (1) what is to be controlled (subject), (2) to what extent (scope), (3) which method of control applies (technique). Basing on these criteria one can figure out several various schemes of control. Adding to these, the choice of specific schema should be informed by the question of validity of data received from control.

¹⁴ Cel ten spełniać ma, między innymi, seria badań metodologicznych, realizowanych w ramach projektu badawczego P.B. Sztabińskiego „Ankieter jako źródło zniekształceń w procesie badawczym”.