

Krystyna Lutyńska\*  
Instytut Filozofii i Socjologii PAN

## „STRATEGIE” I POSTAWY WSPÓŁCZESNYCH ANKIETERÓW A REAKCJE I NOWE OBawy RESPONDENTÓW

*Artykuł jest poświęcony relacjom ankieterów z respondentami w czasie badań kwestionariuszowych i konsekwencjom tych relacji dla rezultatów badań. Oparty jest on na materiałach, które zbierano stosując metodę obserwacji zachowań ankieterów i respondentów podczas 58 wywiadów. Z badań tych wynika, że współcześni ankieterzy popełniają w swej pracy wiele podstawowych błędów (mających wpływ na wartość uzyskiwanych informacji) oraz często postępują niezgodnie z zasadami etyki zawodowej. Stwierdzono również, że ankieterzy stosują wobec badanych różne „strategie”, najczęściej występują w roli „ważnego urzędnika”, odnoszą się do ankietowanych z wyższością, a swe zachowania różnicują w zależności od warunków materialnych, wykształcenia, kultury i miejsca zamieszkania ankietowanych. Postawy i zachowania respondentów są także uwarunkowane psychospołecznie i kulturowo. Stwierdzono, iż w czasie wywiadów nie występują obecnie u badanych obawy natury politycznej, ale można obserwować nowe niepokoje związane z dążeniem respondentów do nie ujawniania ich rzeczywistej sytuacji materialnej i życiowej oraz lękiem przed kompromitacją wobec ankietera wynikającą m.in. z ich przekonania o braku wiedzy, kompetencji itp. Określone postawy ankieterów wzmacniają pewne reakcje respondentów i ich poczucie naruszania prywatności — zwłaszcza na wsi i w środowiskach biedniejszych i mniej wykształconych.*

Gwałtowny, masowy rozwój w ostatnim dziesięcioleciu w Polsce badań surveyowych — tzw. akademickich, opinii publicznej, rynku — ciągle na nowo odraźda dawno już postawione pytanie o wartość informacji otrzymywanych za pomocą tych badań. W związku z tym warto zastanowić się jak w obecnym, nowym okresie społeczno-historycznym te informacje powstają i jakie czynniki mają na nie wpływ. Jednym z ważniejszych czynników oddziałujących na odpowiedzi respondentów zawsze byli i są ankieterzy. Efekt ankieterski — nie sięgając już do takich klasyków jak np. Hyman (1954), Moser (1968) i inni — można badać, i w Polsce obecnie bada się w różny sposób i w poszczególnych etapach procesu badawczego (Sztabiński 1997; Lutyńska 1997). W artykule ograniczę się do przedstawienia zachowań, postaw i „strategii” ankieterów, które zaobserwowano w jednym z ba-

\* Uwagi do autorki lub próśby o nadbitki prosimy kierować do: Krystyna Lutyńska, 90-138 Łódź, ul. Narutowicza 79, m. 31, tel. 78-30-31.

dań kwestionariuszowych z 1994 r. oraz do próby typologii postaw respondentów, którzy w tych badaniach byli ankieterami.

Przeprowadzone badanie metodologiczne (obserwacje) było „badaniem jakościowym”, analizowano tylko 58 przypadków, niemniej wydaje się, że pokazuje ono również, w jaki sposób i w jakiej „atmosferze” przeprowadza się obecnie w Polsce wywiady kwestionariuszowe. Być może, że sytuacja we wszystkich polskich surveyach nie wygląda tak jak w danym badaniu, ale sądzę, że warto zwrócić uwagę na współczesny „styl” prowadzenia badań socjologicznych w naszym kraju i na wynikające z tego „stylu” różne konsekwencje. Styl ten ma też m.in. wpływ na wartość uzyskiwanych informacji i stosunek ludzi do badań (np. na postawy i zachowania respondentów i na ich gotowość do brania udziału w ewentualnych przyszłych surveyach).

## OPIS BADAŃ

Badania przeprowadzono w 1994 r., a materiały opracowano w 1997 r.<sup>1</sup> Zebrano 58 obszernych raportów z obserwacji 58 wywiadów kwestionariuszowych. Obserwacje przeprowadzali „obserwatorzy” (5 kobiet i 2 mężczyźni), którzy byli doświadczonymi i znanymi badaczom ze swej rzetelności i uczciwości ankieterami. Otrzymali oni szczegółowo opracowane dyspozycje nie tylko jak się zachować, aby nie peszyć respondentów, ale nawet gdzie siadać itp. Na czystym kwestionariuszu do wywiadu obserwatorzy zapisywali nie tylko pełne odpowiedzi respondentów, ale i inne ich wypowiedzi, jak również wypowiedzi ankieterów i osób trzecich, opisywali zachowania ankietujących, osób badanych i osób towarzyszących, przebieg i warunki wywiadu itd. Powstaje pytanie, czy mimo iż w czasie wywiadów obserwatorzy milczeli, nie wywierali oni swą obecnością wpływu i na ankieterów i na ankietowanych. Problem ten poddano wnikliwym analizom; stwierdzono, że ankieterzy zupełnie nie krępowali się obecnością obserwatorów — przekraczali oni bowiem bez żenady podstawowe zasady prowadzenia wywiadów (o czym będzie dalej). Zresztą ankieterzy byli poinformowani, że obecność obserwatora nie ma żadnego związku z oceną ich pracy. Nie zauważono także, aby respondenci byli szczególnie speszzeni obecnością obserwatora — w każdym razie nie bardziej niż obecnością samego ankietera. Być może, część z nich sądziła, iż na wywiad przychodzić zawsze dwie osoby. Obserwatorzy w swych raportach zwracali przede wszystkim uwagę na warunki, w jakich odbywał się dany wywiad, podawali konkretne fakty, przytaczali wypowiedzi, opisywali zachowania, charakteryzowali obserwowane osoby i przedstawiali swoje opinie na ich temat. W analizach brałam również pod uwagę te subiektywne opinie obserwatorów.

Badanie prowadzono w województwach warszawskim i łódzkim. Większość wywiadów przeprowadzono na wsi (34,4%) i w małych miastach takich jak Betchatów, Grodzisk, Ursus, Koluszki, Łęczyca (46,5%), a tylko 19,1% w tzw. miastach wielkich (wyłącznie w Łodzi). W zbadanej zbiorowości przeważały kobiety (prawie

<sup>1</sup> Badania przeprowadzono w ramach grantu KBN 1 P109 039 04, „Ankieter jako źródło niekształceń w procesie badawczym”. Kierownikiem tego grantu był P.B. Sztabiński, który również był inicjatorem badań oraz autorem instrukcji dla obserwatorów i któremu w tym miejscu składam podziękowania za udostępnienie materiałów.

64%) nad mężczyznami i ludzie starsi (po pięćdziesiątce) i najstarsi (po sześćdziesiątce) (razem 53,4%) nad osobami w wieku średnim i młodym. Zdecydowana większość badanych miała bardzo niskie wykształcenie (prawie 76% tylko niepełne lub pełne podstawowe i zasadnicze), a jedynie 10,3% — ukończone wyższe. Zdecydowana też większość (prawie 69%) pracowała fizycznie jako robotnicy i rolnicy i tylko 17,2% osób wykonywało różne zawody umysłowe. W momencie prowadzenia badań prawie 38% ankietowanych pobierało emerytury i renty, a trzech respondentów podało, że są bezrobotnymi. Trzeba dodać, że większość badanych wywodziła się ze środowisk wiejskich i małomiasteczkowych, a ich ojcami i współmałżonkami byli przede wszystkim rolnicy i robotnicy. Była to więc zbiorowość dość specyficzna, charakteryzująca się stosunkowo dużym procentem ludzi starszych i ludzi o niskim wykształceniu, pracujących głównie fizycznie i pochodzących oraz mieszkających na wsi i w małych miastach. Informacje te są ważne dla dalszych analiz.

Istotne są również dane dotyczące ogólnych warunków prowadzenia wywiadów. Osoby trzecie uczestniczyły w 73% wywiadów, w 80% przypadków spotkania odbywały się w pokojach — w prywatnych mieszkaniach respondentów, najczęściej w godzinach 15–18, w prawie połowie „wizyt” ankieterzy byli czymś częstowani (kawą, herbata, ciasto). Wywiad był trudny, a dla niektórych badanych miejscami drażliwy. Pytano bowiem o rozmaite sprawy ogólne i osobiste, proszono o opinie na temat m.in. sympatii politycznych, różnych zagadnień społecznych, ustrojowych, etycznych, obyczajowych. Ponadto wywiad trwał długo: w 78% przypadków od godziny do dwóch (w 32,8% — ponad półtorej godziny).

## „STRATEGIE” ANKIETERSKIE CZY „BŁĘDY W SZTUCE”?

W literaturze metodologicznej zwraca się uwagę na brak w miarę dokładnego określenia roli ankietera w wywiadzie, co wiąże się z brakiem precyzyjnej teorii podstawowych procesów społecznych, które można zastosować do sytuacji wywiadu. Związane jest to również z odmiennymi koncepcjami pojmowania wywiadu, a więc i roli ankietera (Cicourel 1967; Hyman 1954; Kistelski 1985). Można wyróżnić dwie modelowe orientacje w ujmowaniu roli ankietera: instrumentalną i interakcyjną, które wiążą się, jak pisze Kistelski (1985) z odmiennym spojrzeniem na respondenta, a przede wszystkim z jego „możliwościami” do udzielania wartościowych odpowiedzi. Z orientacją instrumentalną łączą się takie zachowania jak sztywna procedura i styl: „twardy”, „techniczny”, „neutralny” — prowadzenia wywiadu, impersonalny stosunek do respondenta, głównym motywem podejmowania pracy ankieterskiej są pieniądze itp. Z orientacją interakcyjną natomiast — elastyczna procedura prowadzenia wywiadu, styl „miękki”, personalny stosunek do respondenta, zainteresowanie i „humanistyczne” podejście do badanego i inne (por. także Sitek 1976; Krak 1978). W literaturze wymienia się też różne rodzaje błędów ankieterskich, a więc błędy: przy zadawaniu pytań, zapisywaniu odpowiedzi, kodowaniu, sondowaniu, motywowaniu respondentów, aranżacji wywiadu oraz oszustwa (Moser i Kalton 1971; Hyman 1954; Kahn i Cannel 1963; Brzozowska i Kawka 1970; Kistelski 1985). Rozmaite też mogą być przyczyny powstawania tych błędów: działania badacza i organizatora badań (Lutyńska 1970), cechy i zacho-

wania ankietera (w tym cechy demograficzno-społeczne, niewłaściwy stosunek ankietera do pełnionej roli, cechy osobowościowe itp.), zachowania i postawy respondenta, cechy pytania, kulturowe i psychospołeczne uwarunkowania sytuacji prowadzenia badań w danym okresie (Lutyńska 1993).

W artykule tym można postawić pytanie czy w omawianych w nim badaniach określone zachowania i postawy ankieterów w czasie aranżacji i podczas prowadzenia wywiadów są rzeczywiście błędami w „sztuce ankietowania” czy też pewnymi „strategiami” ankietujących. Z lektury raportów wynika, iż obserwowanym ankieterom nie zależało na jakości uzyskiwanych materiałów, poprawności metody ich zbierania, dobrych stosunkach z respondentami i mitej atmosferze spotkania — tylko na jak najszybszym, „sprawnym” prowadzeniu wywiadów (jak wykaże to w dalszej części artykułu, najczęściej „reprezentowali” oni instrumentalną koncepcję roli ankietera). Trudno jest jednak uwierzyć, iż popełniając podstawowe, podręcznikowe błędy byli oni tak słabo wyszkoleni, niedoświadczeni, niewykwalifikowani i aż tak źle pracowali. Być może błędy te wynikały także z nieumiejętności nawiązywania kontaktów z ludźmi, braku zasad dobrego wychowania, zbyt wysokim wyobrażeniem o sobie, braku zasad etycznych dotyczących ich pracy czy też wreszcie — nowym relacjom międzyludzkim i obyczajowym w dobie polskiej transformacji. Wydaje się jednak, że mając na uwadze różne psychospołeczne procesy, które mogą występować u ankieterów w czasie ich pracy i wszystkie wymienione wyżej przyczyny, można sądzić, że zachowania te nie były tylko „błędami w sztuce”, ale określonymi „strategiami” i świadomie przemyślanymi stylami i sposobami prowadzenia wywiadów.

Obserwatorzy zauważyli i opisali następujące zachowania ankieterów<sup>2</sup>.

Wymienię najpierw zachowania w czasie aranżacji wywiadu:

1. Przedstawianie się. Ankieterzy z reguły nie przedstawiali się (zrobili to w dwóch przypadkach).
2. Pokazywanie legitymacji. Ankieterzy, poza jednym wyjątkiem, nie pokazywali legitymacji lub zaświadczenia z instytucji prowadzącej badania.
3. Nieprzewidziane skutki listu zapowiedniego. Wszyscy ankieterzy powoływali się na list zapowiedni, który był wysłany do każdego respondenta, ale doszedł do 81% gospodarstw domowych; w pozostałych przypadkach prawdopodobnie został zagubiony w domu adresata. List ten nie zawsze spełniał swe założone zadanie, ponieważ w niektórych domach uważano, że jest to pismo z jakiegoś „urzędu” (opieka społeczna, urząd zatrudnienia itp.). W związku z tym list ten kojarzono z „kontrolą” i niekiedy wywoływał lęk. Nie zawsze więc wywierał on wpływ pozytywny (Gostkowski 1996). Był on natomiast bardzo wygodny dla ankieterów, którzy uważali, że zwalnia ich z obowiązku właściwej aranżacji wywiadu (wyjaśnienia celu badań, sposobu losowania itp.).
4. Powoływanie się na „wielkie miasto”, aby podkreślić swoje znaczenie. Ankieterzy na wsi i w małych miastach bardzo często podkreślali, że sami pochodzą lub mieszkają w Warszawie, Łodzi i że „ważna instytucja”, którą reprezentują, znajduje się w stolicy.

<sup>2</sup> Obserwatorzy nie zdolali zauważyć i opisać wszystkich błędów popełnionych przez ankieterów. Z tego względu w większości przypadków nie podawałam liczb, a tylko przytaczałam pewne przykłady i zwracałam uwagę na te błędy, których opisy znalazłam w zdecydowanej większości raportów.

5. Określanie i charakteryzacja sponsora badań. Przy powoływaniu się na sponsora badań albo mówiąc o nim, ankieterzy najczęściej wymieniali tylko skrót nazwy danej instytucji. Mówili np.: „Jestem z Warszawy z ISS” lub — z UW, ORBS, PAN albo też: „To jest Sondaż Generalny”. Dla wielu respondentów było to niezrozumiałe i mogło wywołać wrażenie, że przybysz (ankieter) reprezentuje jakiś ważny, a nie znany badanemu urząd<sup>3</sup>. Sądzę, że tego typu „wejście” ankietującego do domu respondenta podkreślało jego „oficjalność” i „obcość”.

6. Wyjaśnianie celu badań. Ankieterzy, z własnej inicjatywy, najczęściej nic respondentom i ich rodzinom nie wyjaśniali. O celu i problematyce badań, zasadzie losowania respondentów ankietujący powiedzieli tylko w dwóch wywiadach. Jeśli respondenci sami pytali o te lub inne sprawy — ankieterzy często zbywali ich ogólnikami. Jak już wspomniałam, uważali oni, że rolę aranżacyjną wywiadu spełnił list zapowiedni, a oni już nic nie potrzebują dodawać. Oto przykład rozmowy „aranżującej” wywiad: respondent — „Proszę pani, ale o co właściwie chodzi?”, ankieterka — „A to zaraz pan zobaczy.”, respondent — „Nie wiem, czy sobie poradzę, czy będę umiał odpowiadać...”, ankieterka — „No to zaraz zobaczymy” i zaczyna zadawać pytania z kwestionariusza.

7. Długość trwania wywiadu. Ankieterzy w wielu przypadkach zapewniali, że wywiad będzie „krótki”, „niedługi”, „szybko pójdzie”, „tylko kilka pytań”. Był to zabieg mający na celu zachęcenie respondentów do wzięcia udziału w badaniach — moim zdaniem niestusznym. Większość wywiadów, jak już podałam (78,8%), trwała od godziny do dwóch i więcej; spotkania nigdy więc nie było krótkie i badani mogli odnieść wrażenie, że ich oszukano.

8. Sposoby reagowania na obawy respondentów. W odpowiedzi na ujawnione przez respondentów obawy i wątpliwości „czy potrafią” odpowiadać na pytania, ankieterzy w wielu przypadkach uspokajali ich, że „potrafią z pewnością”, że pytania są „łatwe” itp., ale osobom, które nigdy nie brały udziału w badaniach, na ogół nie tłumaczyli, na czym polega wywiad. Powodowało to, iż osoby starsze, mało wykształcone itp. zwłaszcza na początku wywiadu były bardzo speszzone, a nawet wystraszone, a część z nich była rozczarowana, że nie mogą wypowiedzieć się „w pełni” i że nie jest to rozmowa towarzyska.

9. Losowanie respondenta. Ankieterzy, przystępując w danym gospodarstwie domowym do losowania respondenta, z reguły nie tłumaczyli, co robią i po co. Spisywali wszystkich członków danego gospodarstwa i potem mówili, że taka a taka osoba została wylosowana, bądź że będzie respondentem. W takiej sytuacji niektórzy respondenci czuli się zaskoczeni, zdziwieni, a nawet tłumaczyli ankietującemu, że inna osoba z ich rodziny „będzie odpowiadała lepiej”.

10. Sposoby uzyskiwania zgody respondenta na wywiad. Ankieterzy chwytali się różnych sposobów, żeby: 1) wpuszczono ich do domu, 2) wylosowana osoba zgodziła się na wywiad. Np. powoływali się na to, że „przyjechali aż z Warszawy”, że „reprezentują ważną instytucję naukową” (lub „ważny instytut”), że „długo respondenta szukali” itp. Nawet kiedy respondent i jego rodzina twierdzili, że nie

<sup>3</sup> Natomiast z badań Gostkowskiego i Przybyłowskiej (1996) wynikało, iż w 1992 r. prawie połowa badanych (46,3%) chciała, aby ich informowano, kto jest sponsorem danego sondażu, „dla kogo” mają odpowiadać itd. Powoływanie się na instytucję „naukową”, też nie zawsze przynosi spodziewane rezultaty, zważywszy na fakt jak wielu respondentów rozumie słowa „nauka” (Staszyńska 1989).

mają czasu, ankieterzy zapewniali „że to nie potrwa długo, a ja przyjechałem aż z tak daleka”. Bywało, że chcąc uzyskać zgodę na wywiad, ankieterzy w aranżacyjnej fazie wywiadu byli dla respondenta i jego otoczenia bardzo mili i sympatyczni, a potem — według opinii obserwatorów — „zamieniali się w bezduszną maszynę do zadawania pytań”. W większości jednak przypadków już od samego początku (zwłaszcza na wsi i w małych miastach oraz wobec ludzi starszych i źle sytuowanych) okazywali swą „wyższość” i „ważność”, zachowywali się jak urzędnicy i nawet bywali niegrzeczni<sup>4</sup>. Być może sądzili oni, iż w taki lub inny sposób podkreślając swoją pozycję i znaczenie instytucji, którą reprezentowali, mogą łatwiej uzyskać zgodę ludzi na udział w badaniu.

Drugi rodzaj zachowań odnosi się do prowadzenia wywiadów:

1. Problem obecności osób trzecich. Ankieterzy we wszystkich wywiadach, w których uczestniczyły osoby trzecie, ani razu nie poprosili, aby opuściły one pomieszczenie, w którym odbywało się spotkanie.

2. Problem włączania się osób trzecich do wywiadu. Ankieterzy bardzo rzadko (odnotowano tylko dwa takie przypadki) prosili, aby osoby trzecie nie wtrącały się do rozmowy. Niektórzy ankietujący nie zapisywali ich odpowiedzi, ale kiedy np. respondent namyślał się nieco dłużej — wykorzystywali je. W wielu przypadkach, kiedy np. ankietowani byli ludźmi starszymi, wolno odpowiadali, reprezentowali niski poziom umysłowy itp. — ankieterzy zupełnie nie krępując się obecnością obserwatorów zapisywali odpowiedzi (nawet na pytania o opinie) jakiegoś członka rodziny, a nie respondenta i nie odnotowywali tego faktu. Były też sytuacje, że ankieterzy sami zwracali się do osób trzecich, prosząc o pomoc respondentowi albo po prostu pytali ich, a nie wylosowanego człowieka. Przy pytaniach o fakty dotyczące rodziców, współmałżonków, dzieci — jeśli osoby te asystowały przy rozmowie — ankieterzy najczęściej zwracali się do nich bezpośrednio, sądząc zapewne, że na pytania o wykształcenie, pracę itp. odpowiedzą szybciej i kompetentniej niż badani. Stosunkowo często zwracali się też do nich przy pytaniach o opinie! W takich sytuacjach wywiad zmieniał się niekiedy (zwłaszcza na wsi i w małych miastach) w wywiad zbiorowy (Lutyńska 1998); ankieterzy nie zwracali na to uwagi.

3. Pośpiech. Ankieterzy we wszystkich wywiadach — śpieszyli się. Było to widoczne zwłaszcza przy zadawaniu pytań, ponagłaniu respondentów do odpowiedzi, nie dopuszczaniu do szerszych wypowiedzi itd. We wszystkich dalej omawianych punktach pokazuję, w jaki sposób przyspieszono tempo wywiadu. Według obserwatorów, ankieterzy pracowali „jak sprawna maszyna do zadawania pytań”.

4. „Karty respondentów”. Ankieterzy nie zawsze dawali respondentom „karty respondentów”. Z reguły nie dawali ich ludziom starszym, o niskim poziomie umysłowym, chorym.

5. Tłumaczenie i powtarzanie pytań. Ankieterzy rzadko kiedy tłumaczyli respondentom tzw. trudne pytania — nawet wtedy, kiedy badani o to prosili. Przy tłumaczeniu pytań, ankietujący w wielu przypadkach robili to nieudolnie lub do-

---

<sup>4</sup> W badaniach z końca lat 80., stwierdzono iż ankieterzy chcąc zapewnić zgodę respondentów na wywiad, stosowali różne „zabiegi osławiające”, aby dać do zrozumienia badanym, że nie są „obcymi” (Kubiak, Przybyłowska i Rostocki, 1992). W przypadku omawianych badań takie zabiegi jak np. pochwalenie domu, dzieci, okolicy, nawiązanie do wspólnych zainteresowań, przeżyć — były stosowane bardzo rzadko.

wolnie zmieniali ich sens (pytanie badacza); czasem nawet dezinformowali odpowiadającego. Rzadko kiedy również powtarzali pytania — zadowalali się odpowiedziami typu „nie wiem” (Według obserwatorów, gdyby pytanie zostało powtórzone, stałoby się zrozumiałe przynajmniej dla części respondentów). Przykłady tłumaczenia pytań przez ankieterów: respondentka starsza wiekiem ze wsi nie rozumiała takich określeń użytych w pytaniach jak „wolne wybory”, „pozycja zawodowa”; na jej prośbę o wytłumaczenie tego drugiego określenia, ankieterka odpowiedziała: „to tyle co zawód”, a po chwili dodała „niech pani to rozumie, jak pani chce”. Inny przykład: wywiad na wsi, pytanie o stosunek do socjalizmu; respondent zapytał „czym jest socjalizm?” — ankieter wyjaśnił, że „socjalizm to pogłębiona forma komunizmu”. Wówczas respondent wybrał odpowiedź: „jestem zdecydowanie przeciw socjalizmowi”, ale wtedy ankieter dodał do swojego poprzedniego „wyjaśnienia”: „to jest tak, że każdemu należy się według tego, co zarobi” — w tej chwili respondent zmienił swą odpowiedź na inną: „jestem zdecydowanie za socjalizmem”.

6. Opuszczanie pytań. Wszyscy ankieterzy, niemal w każdym wywiadzie opuszczali pytania z kwestionariusza, z tym że jedni przepuszczali kilka pytań, a inni (rzadziej) kilkanaście i dużo więcej. Istnieje kilka przyczyn opuszczania pytań przez ankietujących:

Błędy ankieterów. Ankieterzy myli się, robili błędy przy regułach przejścia, „gubili się” w pytaniach. Mogło to być wynikiem braków w wykszoleniu, słabej znajomości kwestionariusza, zmęczenia wywołanego długim wywiadem lub zdenerwowania jakimiś trudnościami.

Pośpiech. Ankieterzy chcieli prowadzić wywiady „sprawnie”, a więc szybko. W przypadku, kiedy badany namyślał się, nie rozumiał pytania, odpowiadał wolno itp. — ankieterzy bardzo często zaczęli opuszczać niektóre pytania, aby przyspieszyć tempo rozmowy. Takie postępowanie — według mego zdania — trzeba określić jako oszustwo.

Działanie stereotypów dotyczących „niewydolności umysłowej” pewnych respondentów. Ankieterzy opuszczali pytania, ponieważ uważali, że badana osoba „i tak na nie nie odpowie”. Działo się to w przypadkach, kiedy ankietujący „ocenił”, że dany respondent jest mało inteligentny, niewykształcony, nie zna się lub nic nie wie o pewnych sprawach, jest stary itp. Najczęściej dotyczyło to tzw. trudnych lub drażliwych pytań o opinie. Nie wiadomo, czy po wywiadzie ankieterzy sami wpisywali jakieś odpowiedzi kierując się określonymi stereotypami (np. respondent jest rolnikiem — więc popiera PSL) — czy też zakreślali odpowiedzi typu nie wiem. Może tu jednak występować efekt ankieterski na tle „oczekiwań” ankieterów co do pewnego rodzaju odpowiedzi ze strony określonego „typu” respondentów.

Obawa przed zdenerwowaniem badanego lub przerwaniem wywiadu. Ankieterzy opuszczali pytania zwłaszcza np. trudne, drażliwe obawiając się, że tak speszą lub zdenerwują one badanego, iż doprowadzi to do przerwania wywiadu. Działo się tak zwłaszcza w sytuacjach, kiedy ankieter widział, że ankietowany niechętnie bierze udział w badaniach.

Chęć „pomocy” zajętemu respondentowi. Ankieterzy pomijali pewne pytania, kiedy widzieli, że respondent spieszy się do innych zajęć, kiedy rodzina badanego przypominała mu o jego „domowych” obowiązkach.

Przekonanie o „oczywistości” odpowiedzi na pewne pytanie. Ankieterzy opuszczali pytania, kiedy uważali, że odpowiedź na nie jest „oczywista” i wobec tego „nie ma sensu” ich zadawać; np. przy takich pytaniach o fakty jak o rodzaj pracy robotnika lub rolnika, otrzymywanie emerytury przez starszą osobę itp. (Zmieniali w ten sposób pytanie badacza). Przepuszczalnie, odpowiedzi na te pytania ankieterzy wpisywali sami po wywiadzie.

7. Dopytywanie respondentów. Ankieterzy nie zwracali uwagi na nieścisłości lub sprzeczności w odpowiedziach respondentów, na brak konkretnych odpowiedzi, na widoczne kłamstwa (zwłaszcza jeśli chodzi o dochody). Zupełnie nie dopytywali respondentów. Nieścisłości w odpowiedziach mogły być czasem wynikiem niezrozumienia pytania przez badanego. Np.: respondentka (była kasjerka, lat 35) źle rozumiała pytanie o „ogólne znaczenie wykształcenia dla osiągnięcia sukcesu” — uważała, że dotyczy ono sprawy, jakie znaczenie miało „jej” wykształcenie dla „jej własnego sukcesu”. Ankieterka nie sprostowała tej pomyłki i zapisała odpowiedź badanej, mając pełną świadomość, że dotyczy ona innej sprawy. Inne przykłady: ankieterka pytała o to, jakie kraje respondentka „lubi” i m.in. wymieniła Niemcy — odpowiedź respondentki: „Niemcy mi ojca zabili”; inne pytanie: „Czy w Polsce na naukę wydają się za dużo czy za mało pieniędzy?” respondentka odpowiedziała: „nauczyciele są dobrzy, pomagają mi” (jak wynikało z dalszej części wywiadu, respondentka ta będąc w bardzo trudnych warunkach materialnych sama wychowuje wnuka i pomagając jej nauczyciele w szkole wnuka). W obu przypadkach ankieterki nie próbowały wyjaśnić pytań, nie dopytywały, zakreśliły odpowiedzi „nie wiem”. Podobnie było w innym wywiadzie na wsi, kiedy to respondentka powiedziała, że 6-cio osobowa rodzina żyje za 2 mln złotych (starych) miesięcznie — ankieterka również nie zapytała, jak to jest możliwe.

8. Sugerowanie odpowiedzi. Niekiedy ankieterzy sugerowali odpowiedzi respondentom. Np. jedno z pytań dotyczyło stosunku respondenta do osoby, która „chce znieść wolne wybory”. Pod wpływem sugestii ankieterki, która według określenia obserwatora, wystąpiła jako „świadomy zwolennik demokracji”, respondent (ślusarz) zmienił swą pierwszą odpowiedź: „powinno się pozwolić wygłosić takiej osobie przemówienie” na odpowiedź „nie powinno się...” (pytanie było zamknięte). W innym wywiadzie przy pytaniach o aborcję i sprawy „seksu” (tzn. współżycie przed ślubem, zdrady małżeńskie, homoseksualizm i inne) ankieterka samą mimiką wskazywała, że ma inne zdanie niż respondentka. Również i w wywiadzie na wsi przy pytaniach o aborcję, „seks”, bicie dzieci itp. ankieterka „ujawniała swe liberalne poglądy”, sugerowała odpowiedzi, potakiwała, komentowała wypowiedzi respondentki mówiąc: „no tak”, „jasne”, „tak powinno być”. A oto przykład wspólnego sugerowania opinii przez ankieterkę i osobę trzecią: spotkanie odbywa się w rozlatującej się, biednej chatupie na wsi. Na pytanie o „ocenę swego życia”, starsza wiekiem respondentka odpowiedziała, że jest „szczęśliwa”. Wtrącił się obecny przy rozmowie syn: „Masz taką budę, to co, jesteś szczęśliwa?”, ankieterka dodała: „No pewnie, że nie można w takiej sytuacji być szczęśliwym!”. Po tych wypowiedziach respondentka zmieniła zdanie na „jestem niezadowolona”.

9. Zmienianie pytań. Skracanie, dowolne zmienianie, przekręcanie pytań występowało bardzo często — częściowo dlatego, aby ułatwić odpowiadającemu zrozumienie pytania, a częściowo, żeby przyspieszyć tempo rozmowy. Przykład: pyta-



nie (w skrócie) brzmiało następująco „...biorąc pod uwagę swoją sytuację i sytuację Pana(i) rodziny... czy jest Pan(i) zadowolony(a), mniej więcej zadowolony(a) czy też niezadowolony(a) ze swojej obecnej sytuacji finansowej?” Ankieterka zadała to pytanie w sposób następujący: „czy jest pani zadowolona z tego, ile ma pani pieniędzy?”.

10. Ankieta wypełniana. Po wywiadzie respondenci mieli dodatkowo, osobiście odpowiedzieć pisemnie na pytania ankiety. W 41% przypadków ankieterzy potraktowali ankietę wypełnioną jak wywiad kwestionariuszowy. W ten sposób ankieterzy skrócili czas trwania spotkania i ułatwili sobie pracę z osobami, które ocenili jako mało sprawne umysłowo. (Np. rolnicy, robotnicy, ludzie starsi).

11. Ankieta pocztowa — ankieterzy na samym końcu spotkania mieli obowiązek zostawienia respondentom ankiety pocztowej. W wielu przypadkach (nie znam liczby, ponieważ obserwatorzy nie zawsze odnotowali ten fakt) ankieterzy nie wypełnili tego polecenia. Jak można przypuszczać, postępowali tak w przypadku tych respondentów, co do których „byli pewni”, że nie odeślą ankiety, a więc znowu w przypadku osób starszych, o niskim wykształceniu, mieszkańców wsi itp.

## TYOLOGIA ANKIETERÓW. W JAKICH ROLACH ANKIETERZY WYSTĘPUJĄ WOBEC RESPONDENTÓW?

Jak już wspominałam, ankieterzy w omawianych badaniach występowali podczas wywiadów w określonych rolach i stosowali określone „strategie”, aby — jak można przypuszczać — ułatwić sobie zarówno uzyskanie zgody na rozmowę, jak i „sprawne” jej przeprowadzenie. Zdecydowana większość ankieterów, jak wynika z raportów, występowała w roli „ważnego urzędnika formalisty”. Być może, uważali oni, iż zachowując się jak „urzędnicy” lepiej i łatwiej wywiążą się ze swych obowiązków, ponieważ pewnego typu respondenci szybciej ulegną perswazji przedstawiciela jakiegoś „ważnego urzędu” czy „oficjalnej instytucji”. Można też przypuszczać, że pewnego rodzaju zachowania i postawy ankieterów wobec ludzi, których w wielu przypadkach klasyfikowali jako osoby zajmujące niższą od nich pozycję, były dla nich „naturalne”. Być może bowiem zachowania te i postawy trzeba rozpatrywać na tle ogólnych przemian wartości i obyczajowości w naszym kraju w warunkach transformacji społecznej i gospodarczej<sup>5</sup>. Z pewnością zaś — na podstawie raportów obserwatorów — nie można sądzić, iż zbadani ankieterzy traktowali przeprowadzanie wywiadów jako „przygodę intelektualną”, możliwość nawiązania kontaktów z innym człowiekiem, zaspokojenie własnej ciekawości o życiu ludzi z różnych środowisk itp.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Można w tym miejscu powołać się na wielu polskich socjologów, którzy badając okres transformacji stwierdzają występowanie różnych zmian kulturowych, obyczajowych, pojawienie się nowych wartości, modeli życia itd. Np. Jawłowska (1996) pisze o „zmianach strategii życiowych”, „nowych sposobach życia”, które to zmiany, jak sądzę, nie mogły nie mieć wpływu także na badanych ankieterów (por. także książkę *Elementy nowego ładu* (Domański i Richard 1997), w której całą część poświęcono „nowym stylom i orientacjom” — por. zwłaszcza artykuły Firkowskiej, Glińskiego, Pańskiej i inne).

<sup>6</sup> W badaniach przeprowadzonych w latach 70. (Lutyńska 1975/76; 1983) wyróżniłam również określone typy ankieterów. M.in. wyróżniłam ankieterów: „nastawionych na respondentów” (tj. zainteresowanych ich życiem, kontaktami z nimi), „zainteresowanych wynikami ba-

Wyróżniłam następujące typy ankierów:

1. „Szttywny, wazny urzedyk profesjonalista z wielkiego miasta”. Ankieter zaliczony do tej kategorii dawal zawsze do zrozumienia, ze jest przedstawicielem „jakiegoz waznego urzedu” lub „waznej instytucji naukowej”. Pracowal on „sprawnie”, jak — wedlug okreslenia obserwatorow — „maszyna do zadawania pytan”, nie tłumaczyt tych pytan, nie dopuszczal do rozszerzania odpowiedzi itp. W stosunku do respondentow czesto bywal oschty, nieuprzejmy, nawet arogancki i ironiczny, pokazywal swa wyzszosc, unikal personalizowania swych kontaktow z badanymi, nie wdawal sie z nimi w „prywatne” rozmowy, zakladal, ze respondenci (przynajmniej ich czesc) pod wzgledem intelektualnym i zajmowanych pozycji spolecznych znajduja sie od niego niziej. Ankieter ten, czasami nawet nie przestrzegal podstawowych zasad dobrego wychowania — np. bez pytania gospodarzy sam chodzil po mieszkaniu, bral rone rzeczy: popielniczke, herbatę itp., bywaly tez wypadki, ze nie dziekowal za rozmowe. Można uznac, ze ankieter zaliczony do tej kategorii, zwlaszcza na wsi i na prowincji, byl doskonałym przykladem „obcego” zwiazanego w dodatku z jakas instytucja, a wiec i z „wladza”.

2. „Urzednik uprzejmy z dystansem”. Ankieter — „sprawny”, grzeczny profesjonalista, charakteryzowal sie przede wszystkim tym, ze unikal wszelkich kontaktow i rozmow osobistych z respondentami, „ucinal” ich komentarze i uwagi przy pytaniach, nie wyrazal swego wspolczucia w momentach, kiedy badani wzruszali sie odpowiadajac na pytania o swoich bliskich (np. zmarlych, chorych). W stosunku do respondentow byl uprzejmy, ale caly czas prowadzil wywiad „z dystansem”, jakby nie mogl zapomniec, ze zajmuje wyzsza pozycje niz wielu z ankietowanych. Ten typ ankietera, na wsi i w malych miastach, w sredowiskach tzw. ludzi prostych, podobnie jak ankieter zaliczony do pierwszej kategorii, rowniez mogl byc w pewnych domach bardzo wyraźnie postrzegany jako „obcy”; on sam tez zreszta odczuwal, jak wynika to z raportow, swa „obcosc” kulturowa. Ankieter ten „dystansowal sie” rowniez w stosunku do badacza: tzn. nie identyfikowal sie z badaniami, a kiedy respondenci krytykowali pytania, odpowiadal, ze „oni tak je ulozyli”. Warto zwrócic uwage, ze to „odcinanie sie” ankietera od badacza jest tez pewnego rodzaju strategia ankieterska, bardzo wygodna w przypadku docieklivego i krytycznego respondenta.

3. „Urzednik — prawie partner respondenta”. Ankieter zaliczony do tej kategorii, byl rowniez „sprawnym urzedykiem”, ale w czasie wywiadu nie zachowywal sie tak formalnie jak dwaj opisani powyzej. Ankieter ten nawiazywal kontakty z respondentami, pozwalal im (w pewnym zakresie) na komentarze i uwagi, nie wywyzszal sie, nie dystansowal, czesciej tłumaczyt pytania, wyjasnial cel badan itp. Jego stosunek do badanych byl „partnerski”, tj. traktowal respondentow jak rownych sobie.

4. „Osoba taka sama jak respondent” inaczej — „zwykly czlowiek”. Ankieter zaliczony do tej kategorii wystepowal wobec respondentow w roli osoby „takiej samej jak oni” (np. „zwyklej kobiety”, „przecietnego studenta”, „czlowieka pracu-

dań”, „dbajacych o poprawnosc metodyczna narzedzi badawczych” oraz innych. W Sitek (1976) rowniez przeciwstawial sobie dwa typy ankieterow: „humanisty” i „technika”. W omawianych badaniach trudno byloby znalezc typ ankietera „nastawionego na respondenta” lub „ankietera-humanisty”.

jącego”), która podjęta się dla zarobku „takiej pracy” i „musi ją wykonać”. Ankieter ten nie zachowywał się jak urzędnik tylko jak „zwykły człowiek”: czasami opowiadał coś o sobie, pozwalał respondentom na komentarze i rozmowy „prywatne” i starał się prowadzić wywiad w sposób „partnerski”. Ankieter ten, podobnie jak jego poprzednik, starał się zmniejszyć swą obcość w danym środowisku, nawiązywał do jakichś wspólnych wartości, na wsi chwalił krajobraz, rozmawiał o chorobach itd. Zachowywał się bezpośrednio, sympatycznie i grzecznie.

W badaniach tych wyróżniłam jeszcze jeden typ ankietera: „urzędnik zdominowany przez respondenta”, ale natrafiłam tylko na jeden taki przypadek. (Zdarzyło się to w Łodzi, gdzie ankieterka spotkała bardziej pewną od siebie i wygadaną respondentkę). Wspomniłam już też, że czasami (zaobserwowano 5 takich przypadków) w czasie aranżacji, ankieterzy zachowywali się jak „prawie partnerzy respondenta”, ale po uzyskaniu zgody na rozmowę przekształcali się w „sztywnych i ważnych urzędników”.

W analizowanych badaniach w 35 przypadkach na ogółem 58, ankieterzy zachowywali się jak „sztywni, ważni urzędnicy...” (typ 1), podczas 9 wywiadów jak „urzędnicy uprzejmi z dystansem (typ 2), w 7 wywiadach — jak „prawie partnerzy respondenta” (typ 3) i w 6 — jak „osoby takie same jak respondent”. Jak z tego wynika, najczęściej spotykaną postawą (44 przypadki) była postawa „urzędnika”. W dodatku był to urzędnik „ważny”, niesympatyczny, uważający się za lepszego od respondenta i jego otoczenia ze względu na swoje wykształcenie, kulturę, mieszkanie w „wielkim mieście”, czasem nawet wiek (w przypadku ludzi starszych) itp. i dystansujący się od nich. Jedynie podczas 13-stu wywiadów ankieterzy występowali w rolach „partnerskich”. W dodatku ankieterzy zmieniali swe postawy i role w zależności od środowiska, w którym prowadzili badania (por. Tabela 1). Najczęściej zachowywali się jak „ważni urzędnicy z wielkiego miasta” na wsi i w małych miastach, a najrzadziej w Łodzi. Wiązać to należy z określonymi stereotypami chłopów i z przekonaniem, iż ludność wiejska bardziej niż miejska odczuwa pewien „respekt” wobec władzy administracyjnej z wielkiego miasta (Lutyńska 1997, 1998). Trzeba podkreślić, iż w podobny sposób ankieterzy zachowywali się w domach ludzi starszych, samotnych, gorzej wykształconych i biedniejszych. Biorąc pod uwagę, o czym była mowa poprzednio, że w takich środowiskach i w domach ankieterzy popełniali najwięcej błędów i stosowali określone strategie — jest to wynik, nad którym trzeba się zastanowić.

## TYPOLOGIA RESPONDENTÓW. POSTAWY I ZACHOWANIA RESPONDENTÓW W SYTUACJI WYWIADÓW PROWADZONYCH W WIĘKSZOŚCI PRZYPADKÓW PRZEZ ANKIETERÓW-„URZĘDNIKÓW”

W polskiej literaturze metodologicznej wielokrotnie już zastanawiano się nad stosunkiem respondentów do badań socjologicznych i opisywano ich zachowania w czasie wywiadów (por. m.in. Przybyłowska i Kistelski 1985; Kubiak 1989; Staszyńska 1989; Lutyńska 1993; Sztabiński i Sztabiński 1994). W latach 80. przedstawiono również interesującą typologię respondentów w okresie realnego socjalizmu (Staszyńska 1989). Typologia, którą prezentuję niżej, chociaż powstała w innych

warunkach społeczno-politycznych i została oparta na materiałach uzyskanych inną metodą, pokazuje również jakie postawy i zachowania respondentów można obserwować na nowym etapie rozwoju polskich badań kwestionariuszowych tj. w latach 90. Warto już w tym miejscu zauważyć, że o ile z badań Staszyńskiej i jeszcze wcześniejszych wynikało, iż w tamtych czasach przynajmniej część respondentów przeżywała podczas wywiadów różne nieprzyjemne emocje związane z obawami natury politycznej, o tyle na podstawie tych badań można wnioskować, iż przykre stresy nadal występują, ale ich przyczyn trzeba szukać w innego rodzaju doznaniach, lękach i niepokojach. Powstają one w nowych warunkach ekonomicznych w okresie transformacji. Są to bowiem obawy, o czym będzie mowa dalej, o charakterze psychospołeczno-kulturowym, związane przede wszystkim z chęcią ukrycia własnej sytuacji materialnej i życiowej oraz wynikające z lęku skompromitowania się przed „obcym” ankieterem występującym często w roli „ważnego urzędnika”.

Na podstawie opisu zachowań i wypowiedzi respondentów dokonanych przez obserwatorów, wyróżniłam następujące typy ankietowanych osób:

1. Respondent „przytłoczony, całkowicie podporządkowany ankieterowi” — postrzeganemu jako „urzędnik”. Respondent zaliczony do tej kategorii odpowiadał „pod przymusem”, zgoda na wywiad była „wymuszona”. W czasie wywiadu badany czuł się jak człowiek „odpytywany”, egzaminowany, zeznający w urzędzie. Respondent ten często cały czas, a zwłaszcza na początku wywiadu był spięty, zagubiony — pod koniec rozmowy niektórzy z nich odzyskiwali pewność siebie i zachowywali się swobodniej. Stosunek do wywiadu — raczej niechętny.

2. Respondent „podkreślający swe funkcje rodzinno-domowe”. Dla respondenta zaliczonego do tej kategorii fakt, że jest on panem domu, gospodynią, matką, ojcem, babką itp. był bardzo ważny, stale uwypuklał jego znaczenie. Np. w czasie trwania wywiadu respondenci nie przerywały gotowania obiadu, bawily dzieci, szyły itp., a mężczyźni dawali do zrozumienia, że ich obowiązki rodzinno-domowe są ważniejsze niż wywiad. Respondent występujący w roli „pana” lub „pani” domu był na ogół gościnnie, prawie zawsze czymś ankietera częstował, dbał o jego wygodę przy pracy.

3. Respondent „bez stresów, traktujący wywiad jak sprawę zwyczajną”. Respondent zaliczony do tej kategorii nie przeżywał w związku z wywiadem żadnych obaw czy silnych emocji; zachowywał się zwyczajnie, naturalnie, nie występował w żadnej roli. Wywiad traktował jako wydarzenie „normalne”, zwykłe, takie które może codziennie spotkać każdego. Był uprzejmy, spokojny, starał się „dobrze” odpowiadać na pytania, nie spieszył się. Czasami na wskutek „urzędniczego” stylu ankietera po pewnym czasie zaczynał odpowiadać „mechanicznie” i pospiesznie.

4. Respondent „równy ankieterowi” lub inaczej — respondent „z kompleksami”. Respondent zaliczony do tej kategorii podkreślał, że jest „równy” ankieterowi lub — pod jakimś względem — nawet „lepszy” (mogła być to także swego rodzaju „samoobrona” czy reakcja badanego na oficjalne zachowanie ankietera i jego „wywyższanie się”). Respondent ten podkreślał więc swoje „znaczenie” czy „ważność” w zakresie wykształcenia, kultury, pracy zawodowej, miejsce zamieszkania itp. Np. zachwalał walory miejscowości, w której mieszkał, żeby pokazać osobie ze stolicy, że i jego małe miasto ma swoje uroki (można to określić jako kompleksy

provincjusza). Czasem też zachowywał się tak, jakby chciał przekonać ankietera, iż mimo że mieszka na ulicy o „złej sławie” (np. w Łodzi na Składowej) czy na wsi — jest kimś „lepszym” niż jego sąsiedzi i nie jest osobą zaściankową i prymitywną.

5. Respondent „niespokojny, z obawami”. Był to najczęściej respondent stremowany, cichy, nieśmiały. Z różnych względów odczuwał on obawy i lęki. Dotyczyły one zarówno chęci ukrycia swej rzeczywistej sytuacji materialnej i życiowej, rzadziej — niechęci do ujawniania pewnych poglądów, jak i braku wiary we własne możliwości intelektualne. Respondenci ci kłamali więc przede wszystkim w odpowiedzi na pytania o dochody (w jednym przypadku nawet nie poproszono ankietera do nowego domu, tylko do starego warsztatu) oraz o pracę (zwłaszcza jeśli badani pobierali jakieś zasiłki, ukrywali swe prace dorywcze i „na czarno”). W kilku przypadkach (także i u osób wykształconych) zaobserwowano pewnego rodzaju ostrożność przy odpowiadaniu na pytania o charakterze „politycznym” (wybory, ocena instytucji państwowych itp.) oraz zażenowanie przy pytaniach o tzw. seks (zdrady, homoseksualizm) i aborcję; jeden z respondentów w Łodzi nie chciał też odpowiedzieć na pytanie, gdzie pracuje, obawiając się, że jego „dane” zostaną komuś ujawnione. Przede wszystkim jednak był to niepokój wynikający z poczucia własnej niewiedzy, braku wykształcenia i kompetencji, co wyrażało się w często powtarzanym pytaniu: „czy ja potrafię odpowiadać na te pytania?”. Związane to było również z obawą skompromitowania się przed ankieterem — zwłaszcza jeśli ten ostatni występował w roli „ważnego urzędnika”; respondenci przeżywający tego typu emocje, szukali też wsparcia u towarzyszących im osób (Lutyńska, 1998).

6. Respondent „nastawiony na kontakty towarzyskie i osobiste”. Respondent ten chciał traktować wywiad jak wizytę towarzyską, dążył do nawiązywania z ankieterem kontaktów osobistych, drażniła go urzędowa, formalna i „sztywna” atmosfera rozmowy, był nastawiony na swobodne wypowiedzi, a nie na pytania zamknięte. Toteż rozszerzał on odpowiedzi na te pytania, komentował je, opowiadał o sobie i rodzinie, interesował się ankieterem, robił liczne dygresje. Najczęściej zachowywały się w ten sposób osoby starsze i samotne, których nikt nie odwiedza, ale również i ludzie młodszy, dla których spotkania towarzyskie i sąsiedzkie są ważnym elementem ich codziennego życia i kultury. Wszyscy oni, mili na początku i gościnni wobec ankietera, mogli być rozczarowani i zdziwieni „oficjalnością wywiadu”.

7. Respondent „pragnący być użytecznym” pragnął „dobrze” odpowiadać na pytania. Często pytał ankietera „czy udziela właściwych odpowiedzi”, „czy umie”, „czy się przydaje” i „czy jest użyteczny”. Chciał też „dobrze” wypaść w oczach ankietera. Opowiadał po namyśle, uważnie słuchał pytań. Prawdopodobnie sądził on, że aby „dobrze przysłużyć się badaniom” — trzeba odpowiadać w określony sposób.

8. Respondent „traktujący wywiad jako wyróżnienie” — mimo, że czasami dobrze nie wiedział, dlaczego i po co przyszedł do niego ankieter — czuł się „wyróżniony pozytywnie”. Respondent ten miał satysfakcję z udziału w badaniach. Cieszył się także, że „radzi” sobie z pytaniami i mówił, że będzie chwalił się przed sąsiadami, że został „wybrany” do badań.

9. Respondent „obojętny w stosunku do ankietera i do pytań”. Do tej kategorii zaliczono ludzi bardzo starych, chorych lub z jakimś kalectwem (np. jękający się),

bezpośrednio po przeżyciu poważnego zmartwienia lub nieszczęścia i bardzo zmęczonych (po pracy, ale także po pijaństwie). Niektórzy ludzie samotni czy tacy, których spotkało nieszczęście oczekiwali od ankietera, że wyrazi im współczucie lub w czymś pomoże (np. doradzi jak uzyskać: odszkodowanie za pracę w Niemczech, pieniądze z „opieki społecznej” itp.) Respondentom zaliczonym do tej kategorii trudno było się skupić, często nie rozumieli pytań, odpowiadali „byle jak”, bez sensu, uciekali się do odpowiedzi typu „nie wiem” lub prosili o pomoc osoby trzeciej. Sądzę zresztą, iż ze względu na bardzo niski poziom umysłowy wielu z tych ludzi i trudności w porozumieniu się z nimi — wywiady takie powinny być odrzucane.

Przedstawiona wyżej typologia staje się bardziej interesująca, kiedy rozpatruje się ją w powiązaniu z różnymi społeczno-kulturowymi czynnikami. Istnieje bowiem zależność m.in. między niektórymi postawami respondentów a wielkością i typem miejscowości, w której odbywały się wywiady. Trudno mając tak małą zbiorowość wyciągnąć jakieś ogólne wnioski, ale wydaje się, iż można na ich podstawie zwrócić uwagę na pewne sprawy.

Z Tabeli 2 wynika, iż respondentów „podporządkowanych całkowicie ankieterowi” (typ 1) stosunkowo najwięcej było na wsi (aż 45%), mniej w małych miastach (30%) i najmniej w wielkim mieście (18%). Podobnie wyglądała sytuacja w przypadku respondentów „obojętnych” (typ 9) — najwięcej było ich na wsi (20%), a najmniej — w Łodzi (9%). W Łodzi natomiast, w porównaniu z małymi miejscowościami — procentowo najwięcej było respondentów „bez stresów” (typ 3) — 63%, podczas gdy na wsi było ich tylko 15%. Dane te wskazują, iż strategia ankieterów polegająca na odgrywaniu roli „ważnego urzędnika z wielkiego miasta” — najbardziej była skuteczna na wsi, a najmniej w Łodzi. (W 18 przypadkach, w tym w połowie na wsi, typ 1 ankietera korespondował z typem 1 respondenta). Być może na wsi, jak już wcześniej wspominałam, samo powoływanie się na „ważne” urzędy i instytucje naukowe, stolicę — najbardziej kojarzyło się ludziom z jakąś „władzą”, „kontrolą”, podatkami itp. i wywoływało odpowiednie wrażenie<sup>7</sup>. Charakterystyczne jest też, że respondentów „niespokojnych, z obawami” (typ 5) było bardzo wielu (40%) na wsi i w małych miastach, podczas gdy w Łodzi — nie było ich wcale! Świadczy to również o stosunkowo silnej obcości kulturowej badań kwestionariuszowych na prowincji — oraz także wśród ludzi o bardzo niskim wykształceniu i gorzej sytuowanych — a w związku z tym o ich zwiększonych emocjach, negatywnych wyobrażeniach na temat wywiadu i przekonaniu o własnej niekompetencji. Ciekawe wydaje się również, że respondentów nastawionych „na kontakty towarzyskie i osobiste” (typ 6) najwięcej było na wsi (25%) i w małych miastach (30%), a w Łodzi — tylko jedna osoba. Innymi słowy — co trzecia i co czwarta osoba w małych społecznościach lokalnych była nastawiona na zwykłą, sąsiedzką rozmowę, a nie na „formalne odpytywanie”, co powoduje, że na prowincji bardziej niż w miastach wielkich wywiad z pytaniami zamkniętymi częściej staje się niezrozumiały i kulturowo obcy. (Podobnie zresztą wygląda to w przypad-

<sup>7</sup> Można w tym miejscu powołać się na badania na temat odmów (Lutyńska 1993; 1996). Zawsze na wsi odmów było i jest najmniej (najwięcej w miastach wielkich i w stolicy). Zjawisko to można wiązać z faktem ciągłej jeszcze „obcości” badań socjologicznych na wsi i w porównaniu z dużymi miastami — małej ich akulturacji, tzn. braku informacji co do ich rzeczywistych celów (Przybyłowska 1996; Sztabiński 1996).

ku niektórych ludzi starych i samotnych, niezależnie od tego gdzie mieszkają). W ostatnich latach w Polsce stwierdzono postępującą akulturację badań socjologicznych (Przybyłowska 1996; Sztabiński 1996), ale sądzę, że pod tym względem sytuacja jest o wiele lepsza w miastach wielkich i środowiskach ludzi bardziej wykształconych niż na wsi i w miastach małych (Lutyńska 1996) oraz w środowiskach ludzi gorzej wykształconych i biedniejszych.

## WNIOSKI

Z powyższych rozważań — mając na uwadze, że w omawianych badaniach zastosowano metody jakościowe (obserwacja) i że zbadana zbiorowość liczyła tylko 58 przypadków (nie była to też żadna próba reprezentatywna) — można wyciągnąć kilka wniosków ogólnych. Część z nich ma charakter poznawczy, a część praktyczny i jak się wydaje, może być użyteczna dla organizatorów badań kwestionariuszowych.

1. Artykuł ten poświęcono relacjom ankieterów z respondentami. Sądzę, iż z przedstawionych w nim rezultatów badań, wynika, iż w latach 90. w Polsce można obserwować określone, niekorzystne zmiany zachodzące w tych relacjach, a sprawcami których są ankieterzy. W czasie wywiadów występowały oni bowiem w określonych rolach społecznych, w kontaktach z respondentami ujawniali pewne postawy, stosowali specyficzne strategie w pracy i popełniali wiele błędów w „sztuce prowadzenia wywiadów”. Z badań wynikało, iż w 3/4 przypadków ankieterzy występowały w roli „ważnego urzędnika z wielkiego miasta” reprezentującego jakiś urząd lub instytucję naukową i podczas bardzo wielu wywiadów odnosili się do respondenta i jego rodziny oficjalnie, oschle, z wyższością, a nawet arogancko i niegrzecznie. Natomiast część badanych osób (zwłaszcza ludzie starzy, samotni, mieszkający na wsi) oczekiwała, że wywiad będzie czymś w rodzaju zwykłej rozmowy. Toteż formalne urzędnicze zachowania ankietera w pewnych środowiskach (np. wiejskim) jeszcze bardziej uwidoczniały jego „obcość” i mimo braku przyczyn natury politycznej — wywołały poczucie naruszenia prywatności, a nawet jakiegoś zagrożenia.

2. Można przypuszczać, że masowy rozwój w Polsce okresu transformacji badań surveyowych i sondażowych pociągnął za sobą zawodową profesjonalizację ankieterów (Sztabiński i Sztabiński 1994), która jednak nie zawsze, według mego zdania, idzie w dobrym kierunku. Obecnie, jak wynika z badań, ankieterzy są nastawieni wyłącznie na szybkie zarabianie pieniędzy, a ich głównym celem jest sprawne przeprowadzenie jak największej liczby wywiadów. Ich strategie i zachowania, jak wykazały badania, ułatwiały im aranżację wywiadów, uzyskiwanie zgody na rozmowę oraz pozwalały na prowadzenie wywiadu jak „maszyna do zadawania pytań” (przy niedopuszczaniu respondentów do komentarzy, uwag i kontaktów o charakterze „prywatnym”). Występując w roli urzędnika, ankietujący, jak już była o tym mowa, czasami bardzo wyraźnie okazywali wobec ankietowanych swą „wyższość” (ze względu na m.in. posiadane wykształcenie, mieszkanie w wielkim mieście) i zachowywali się tak, jakby nie były im znane podstawowe zasady dobrego wychowania. Charakterystyczne jest, że ankieterzy zmieniali swoje strategie, postawy i zachowania w zależności od środowiska społeczno-kulturowo-lokal-

nego, a nawet od konkretnego gospodarstwa domowego, w którym się znaleźli (np. na wsi i w mieszkaniach ludzi niewykształconych i starszych częściej występowała w roli „oficjalnego urzędnika” niż w dużych miastach i u respondentów wykształconych i młodszych). Trzeba bardzo mocno podkreślić, że popełniane przez nich błędy również były uwarunkowane kulturowo i społecznie. Oznacza to, iż przeprowadzając wywiady z osobami mającymi niższe wykształcenie i niższą pozycję społeczną, starszymi, biedniejszymi itd. popełniali oni więcej błędów polegających na zapisywaniu odpowiedzi osób trzecich, nie tłumaczeniu i nie powtarzaniu pytań, sugerowaniu odpowiedzi i wiele innych. To stwierdzenie wydaje się ważne, ponieważ sądzę, iż można pisać obecnie o pewnej polaryzacji respondentów i o podziale na takich, od których uzyskane informacje są bardziej wartościowe i tych, od których pochodzące informacje są mniej wartościowe (albo nawet zupełnie nie mają wartości, tj. pochodzą nie od wylosowanego respondenta, są niewiarygodne, niepełne itp.).

3. Sądzę, iż wszystkie strategie i zachowania ankierów są związane zarówno z faktem, że prawie zupełnie nie interesują ich respondenci jako ludzi, jak i z ogólnymi zmianami obyczajów, które na naszych oczach dokonują się teraz w Polsce. Warto przypomnieć, iż w „pionierskim” okresie rozwoju badań surveyowych w Polsce — np. w latach 60. — znaczna część ankierów, mimo że głównym motywem podejmowania się tego rodzaju pracy zawsze były pieniądze, interesowała się także samymi respondentami i ich życiem, nie wywyższała się wobec nich, nie dystansowała, nie unikała „prywatnych” rozmów. W latach 90., sądząc po rezultatach omawianych badań, rzadko można dostrzec tego typu zainteresowania. Być może, jest to także związane z obserwowanym obecnie zjawiskiem coraz radszego preferowania wartości w postaci relacji międzyludzkich, a częstszego — wartości konkretnych, użytkowych, przynoszących korzyści materialne. Stąd też i traktowanie respondentów jako partnerów i równoprawnych podmiotów badań, lansowane przez Gostkowskiego (1992) należy do rzadkości. Na ogół patrzy się na badanych jak na „przedmioty”, „skrzynki z określonymi informacjami”, z których te informacje należy wyciągnąć szybko i różnymi, nie zawsze właściwymi metodami.

4. Pośpiech w pracy i przyjęcie strategii „sprawnego przeprowadzania wywiadów” jest przyczyną wielu błędów popełnianych przez ankierów w obu fazach wywiadu. Za najważniejsze z nich uważam: brak właściwej aranżacji, traktowanie odpowiedzi osób trzecich za tożsame z odpowiedziami respondentów, dowolne zamienianie, nie powtarzanie i nie tłumaczenie (albo wyjaśnianie wadliwie) pytań — zwłaszcza trudnych, sugerowanie odpowiedzi, nie dawanie czasu do namysłu oraz inne. Sądzę, że na te wszystkie błędy powinno się zwracać szczególną uwagę w czasie szkoleń ankierów. Odnosi się bowiem wrażenie, że obserwowani ankierzy, których można określić jako „przeciętnych” — tzn. nie byli oni ani lepsi ani gorsi od swych kolegów pracujących teraz w całym kraju, albo byli źle wyszkoleni, albo, co wydaje się bardziej prawdopodobne, zupełnie lekceważyli podstawowe zasady dobrej pracy w terenie i normy etyki zawodowej.

5. Jak wynikało z badań, respondenci w większości przypadków przyjmowali ankierów bez większych emocji, a niektórzy zyczliwie — traktując wywiad jak wizytę. Przypuszczalnie jednak większość z nich uważała, że wywiad jest wydarzeniem niecodziennym, czasami w jakiś sposób niepokojącym i wywołującym nieprzyjemne emocje. Charakterystyczne jest, że w porównaniu z rezultatami badań meto-



dogłębnych prowadzonymi w okresie Polski Ludowej, prawie nie obserwowano obaw natury politycznej czy ideologicznej (które obecnie mogłyby powstawać w wyniku oddziaływania takich instytucji jak Kościół, partie itp.) [Gostkowski 1996]. W dużym zakresie wystąpiły natomiast obawy, których przyczyną było: 1) dążenie do nieujawniania rzeczywistej sytuacji materialnej i życiowej oraz 2) lęk przed skompromitowaniem się przed ankietą z powodu swego niskiego wykształcenia i odczuwanego „braku kompetencji” potrzebnego, według respondentów, do udzielania „dobrych” odpowiedzi. Życzliwe nastawienia wielu badanych paraliżował często sam ankietę, który prawie nic nie czynił w tym kierunku, aby ośmielić te niepokoje i traktował sytuację wywiadu bardzo oficjalnie. Stosunek ankietowanych do ankietującego i w ogóle do wywiadu i badań, był uzależniony od środowiska społeczno-kulturowego i lokalnego, w którym odbywały się te badania (duże różnice w tym zakresie wystąpiły np. między wsią a wielkim miastem) oraz od postawy i strategii ankietę.

Mam nadzieję, że dla wielu czytelników tego artykułu będzie on „dzwonem bijącym na alarm”. Ciągłe należy mieć na uwadze fakt, że badania socjologiczne różnią się od badań przyrodniczych i trzeba pamiętać o ich „osobliwościach” (Ossowski 1962) także w czasie zbierania informacji w wywiadzie kwestionariuszowym. A wywiad ten definiowany jako interakcja badacza, ankietę i respondenta też musi uwzględniać relacje zachodzące między tymi osobami i nie może być traktowany jak „maszyna” do zbierania informacji bez względu na psychospołeczny kontekst, w którym one powstają (Lutyński 1994). (Część z tych respondentów można zaliczyć do kategorii „respondent bezradny” wyróżnionej przez A. Kubiak [1989]).

Mam także nadzieję, że artykuł ten pomoże uświadomić sobie organizatorom badań w jakim kierunku powinny iść szkolenia ankietę. Moim zdaniem nie może to być tylko szkolenie ich „sprawności technicznych” w prowadzeniu wywiadu („instrumentalny” model ankietę), ale również kształtowanie umiejętności dotyczących zachowań i relacji z ludźmi. Trzeba kształcić u ankietę postrzeganie respondentów jako „partnerów” i „humanistyczne” podejście do sytuacji wywiadu. Zdaję sobie sprawę, że w dzisiejszych czasach przy ogólnej komercjonalizacji badań socjologicznych i ich masowości, nie będzie to łatwe zadanie. Ale jeśli nie podejmie się takiego wysiłku, uzyskiwane informacje z badań kwestionariuszowych staną się bezwartościowe.

## Literatura

- Brzozowska-Ejme K. i Z. Kawka. 1970. *Analiza pracy ankietę w wywiadzie kwestionariuszowym na podstawie zapisu magnetofonowego*. W: Z. Gostkowski i J. Lutyński (red.) *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*. T. 2, Wrocław: Ossolineum.
- Cicourel A.V. 1967. *Method and Measurement in Sociology*. New York.
- Domański H. i A. Rychard (red.). 1997. *Elementy nowego ładu*. Warszawa: IFIS PAN.
- Gostkowski Z. 1992. *Respondent jako pełny człowiek w badaniach surveyowych*. W: Z. Gostkowski (red.) *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*. T. 9 Warszawa: IFIS PAN.

- Gostkowski Z. 1996. *Wpływ wiedzy o sponsorze sondażu na odpowiedzi respondentów: próba weryfikacji hipotezy o społecznym zakotwiczeniu opinii*. „Przegląd Socjologiczny” t. XLV.
- Gostkowski Z. 1996. *Wpływ listów zapowiednich na stopień realizacji adresowej próby w sondażach CBOŚ*. W: Z. Gostkowski i B. Sułkowski (red.), *Namysł nad metodą*. Łódź: Wyd. UŁ.
- Gostkowski Z. i i. Przybyłowska. 1996. *Problem sponsora w sondażu w oczach respondentów CBOŚu w 1992 r.* „Ask” 2.
- Jawłowska A. 1996. „Nowe mity i rzeczywistość: kultura polska po 1989 r.” Warszawa. Maszynopis.
- Hyman H. 1954. *Interviewing in Social Research*. Chicago: University of Michigan.
- Kahn R. i Ch. F. Cannel 1963. *The Dynamics of Interviewing*. New York.
- Kistelski K. 1985. *Rola ankietera w wywiadzie kwestionariuszowym w socjologii*. Łódź: Wyd. UŁ.
- Krak J. 1978. *Style przeprowadzania wywiadów*. „Przegląd Socjologiczny” t. XXX.
- Kubiak A. 1989. *Kłopoty respondentów z odpowiedziami na standaryzowane pytania kwestionariusza w świetle danych z wywiadu o wywiadzie*. W: Z. Gostkowski (red.) *Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych*. Zeszyt 9. Warszawa: Wydawnictwo IFIS PAN.
- Kubiak A., Przybyłowska I. i Rostocki A. 1992. *Spółeczna przestrzeń wywiadu kwestionariuszowego*. W: Z. Gostkowski (red.) *Analizy i próby technik badawczych w socjologii*. T. 9 Warszawa: IFIS PAN.
- Lutyńska K. 1975/76. „Problematyka efektu ankieterskiego”. Łódź. Maszynopis.
- Lutyńska K. 1978. *Ankieterzy i badacze*. „Przegląd Socjologiczny” t. XXX.
- Lutyńska K. 1993. *Surveye w Polsce*. Warszawa: IFIS PAN.
- Lutyńska K. 1996. *Realizacja wywiadów w różnych porach roku, typach miejscowości i regionach Polski*. W: K. Gortach i Z. Seręga (red.) *Oblicza społeczeństwa i socjologii*. Kraków: UJ.
- Lutyńska K. 1997. *Wpływ ankieterski w pierwszej fazie badań kwestionariuszowych*. „Ask” 1-2.
- Lutyńska K. 1998. *Ankieterzy, respondenci, osoby trzecie. Kulturowo-społeczne uwarunkowania zachowań i postaw uczestników wywiadów kwestionariuszowych*. [w druku].
- Lutyński J. 1994. *Metody badań społecznych*. Łódź: ŁTN.
- Moser C.A. 1968. *Survey Methods in Social Investigation*. London: Heinemann.
- Moser C.A. i G. Kalton. 1971. *Survey Methods in Social Investigation*. London: Heinemann.
- Ossowski S. 1962. *O osobliwościach nauk społecznych*. Warszawa: PWN.
- Przybyłowska I. 1996. *Proces akulturacji sondaży opinii publicznej w Polsce*. „Przegląd Socjologiczny” t. XLV.
- Przybyłowska I. i K. Kistelski 1985. *Nastawienia polskich respondentów wobec masowych badań socjologicznych*. W: B. Sułkowski (red.), *Socjologiczne studia nad osobowością*. Łódź: Wyd. UŁ.
- Sitek W. 1976. *Ankieter humanista i ankieter technik*. W: Z. Gostkowski (red.), *Z metodologii i metodyki socjologicznych badań terenowych*. Z. 4. Warszawa: IFIS PAN.
- Staszyńska K. 1989. *Wiarygodność respondentów w socjologicznych badaniach ankietowych*. Wrocław: Ossolineum.
- Sztabiński P. 1995. *Dlaczego respondenci zgadzają się na wywiad? Problemy aranżacji wywiadu w badaniach surveyowych*. „Ask” 2.
- Sztabiński P. 1995. *Efekt ankieterski. Czy zmienia się tylko respondent?* „Ask” 1.
- Sztabiński P. 1996. *Ankieter jako źródło sugestii*. „Przegląd Socjologiczny” t. XLV.

Sztabiński P. 1997. *Ankieterzy i ich respondenci. Od kogo zależą wyniki badań ankietowych*. Warszawa: IFIS PAN.

Sztabiński P. i Sztabiński F. 1994. *Respondenci początku lat dziewięćdziesiątych*. „Studia Socjologiczne” 2.

Tabela 1.

Typy ankieterów a wielkość miejscowości, w których przeprowadzono wywiady

Typy ankieterów	Wieś		Małe miasto		Wielkie miasto		Ogółem	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Sztwywny urzędnik z miasta	14	70,0	16	59,0	5	45,0	35	60,4
2. Uprzejmy urzędnik z dystansem	2	10,0	6	22,5	1	9,5	9	15,5
3. Urzędnik — prawie partner respondenta	3	120,0	1	118,5	3	136,5	7	12,1
4. „Zwykły” człowiek	1		4		1		6	10,3
5. Urzędnik zdominowany przez respondenta	—	—	—	—	1	9,0	1	1,7
Ogółem	20	100,0	27	100,0	11	100,0	58	100,0

Tabela 2.

Typy respondentów a wielkość miejscowości, w których przeprowadzono wywiady

Typy respondentów	Wieś (N=20)		Małe miasto (N=27)		Wielkie miasto (N=11)		Ogółem (N=58)	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Respondent podporządkowany ankieterowi	9	45,0	8	29,6	2	18,1	19	32,7
2. Respondent występujący w różnych rolach rodzinno-domowych	2	10,0	3	11,1	1	9,0	6	10,3
3. Respondent bez stresów	3	15,0	6	21,4	7	63,6	16	27,5
4. Respondent równy ankieterowi	2	10,0	5	18,5	2	18,1	9	15,5
5. Respondent niespokojny, z obawami	8	40,0	11	40,7	—	—	19	32,7
6. Respondent nastawiony na kontakty osobiste	5	25,0	8	29,6	1	9,0	14	24,1
7. Respondent pragnący być użyteczny	4	20,0	3	11,1	—	—	7	12,0
8. Respondent czujący się wyróżniony	—	—	1	3,7	2	18,1	3	5,1
9. Respondent obojętny, chory	4	20,0	4	14,8	1	9,0	9	15,5

Uwaga: bardzo często podczas jednego wywiadu można było wyróżnić kilka postaw i zachowań respondentów, a więc trzeba było zaliczyć jedną osobę do kilku kategorii wyróżnionych typów. Stąd też procenty obliczono w stosunku do liczby wywiadów, które przeprowadzono w danej kategorii miejscowości.

## STRATEGIES AND ATTITUDES OF CONTEMPORARY INTERVIEWERS AND REACTIONS AND FEARS OF INTERVIEWERS

This paper is based on reports coming from participant observations of 58 interviews from survey research. I analyze, here, behavior of interviewers and some of its implications for quality of data. These reports show that interviewers used to commit many serious errors and do not observe rules of professional ethics. It was established that interviewers apply various 'strategies' during interviews, with most popular of them being to play the role of an 'important official', display their superiority to respondents and differentiate their behavior accordingly to material status, education, culture, and place of residence of respondents. As regards respondents, their attitudes are also determined by psychological and cultural factors. The analysis show that they do not display politically motivated fears, although one can see that respondents tend to hide their material and life conditions, as well as try to avoid compromise in face of interviewers due to lack of competence, knowledge, etc. There are situations where behavior of interviewers violate sense of privacy of respondents and strengthen their misgivings — especially in the countryside, among poor, and lower educated categories.