

K některým omezením standardizovaného rozhovoru

JAROSLAV KOŠŤÁL
Český rozhlas, Praha

1. Vymezení problematiky

V ČSSR získávají stále větší uplatnění výzkumy, při nichž terénní šetření provádí tazatel formou standardizovaného rozhovoru.(1)

Tento typ šetření se považuje za relativně nejschůdější metodu přístupu k prvotním masovým údajům. S růstem jeho uplatnění se ovšem nutně objevuje snaha po prohloubení metody. Jejím cílem je zlepšit organizaci a řízení tazatelské práce, lokalizovat a omezit nežádoucí vlivy tazatele na výběr (reprezentativnost) a spolehlivost empirických dat a prohloubit formu a obsahové zaměření dotazů podle charakteristik situace rozhovoru a respondentů.(2)

V naší i zahraniční literatuře je dosud velmi málo publikací o metodologických výkumech práce sociologa a tazatele. Hlavní problémy, které je třeba řešit, jsou podle mého názoru tři:

1. *Rozpor „reprezentativních“ a „důležitých“ údajů.* Jde především o otázky velikosti výběrových souborů a o výběrové postupy, které mohou být zdrojem zkreslení výsledků a mohou podmiňovat zásadní chyby v práci tazatele. Patří sem také problematika odmítání výzkumné spolupráce a odmítání odpovědi při dotazování.
2. *Rozpor „fingovaných“ a „pravdivých“ informací,* tj. doloženost údajů zjištěných od respondentů, věrohodnost práce tazatele a také otázky chyb vzniklých při statistickém a strojně početním zpracování a přípravě dat (posledně zmiňovanou část problematiky pomineme, protože se vztahuje spíše k profesi statistika a programátora, podobně jako otázky velikostí výběrových souborů).
3. *Rozpor „deklarovaných“ a „skutečných“ informací,* tj. vliv formy a obsahu dotazů na odpovědi respondenta; vztah výpovědi respondenta k objektivněji porízeným informacím;(3) vliv vlastností a osoby tazatele na výpověď res-

(1) Podle údajů většiny pracovišť, která pracují s tazatelskými sítěmi v ČSSR, u nás v současnosti pracuje na 3 tisíce tazatelů. Ročně se obracejí na 20 až 60 tisíc dospělých občanů. Tato pracoviště společenskovedního výzkumu od r. 1972–73 (kdy většinou byly zakládány tazatelské sítě) přišla do styku už s cca 1,6 % populace ČSSR, starší 15 let (tj. asi se čtvrt miliónem lidí). Údaje shromážděné standardizovaným rozhovorem se využívají především k politickým, právním, ekonomickým, programovým a dalším opatřením v oblasti práce sdělovacích prostředků a formování veřejného mínění vůbec, dále v oblasti kulturních institucí, průmyslu, zdravotnictví, ekonomiky výživy, spotřeby a obchodu, cestovního ruchu, zemědělství a také k akademickým účelům při budování sociologické a sociolingvistické teorie. (Podle semináře *Tazatelé a tazatelská síť*, 19.—21. 1. 1981, Hrádek u Trhových Svinů, sekce sociologie veřejného mínění při ČSSS.)

(2) K metodologickým výzkumům se v posledních letech přistupuje zejména ve větších ústavech a v útvech se stálou tazatelskou sítí — na pracovištích ÚVVM v ČSR i SSR a na pracovištích výzkumu sdělovacích prostředků, kultury a obchodu.

pondenta a také vliv situačních okolností rozhovoru či jiných forem výzkumného styku.

Při odmítnutí výzkumné spolupráce si tazatel obvykle hledá náhradní respondenty (což může ovlivňovat reprezentativitu údajů); při odmítnutých či neúplných odpovědích na dotazy vzniká problém jak posoudit výsledky, v jaké šíři vypovídají o souboru dotázaných. Důležitou roli hraje také poctivost práce tazatele — i když výzkumná pracoviště vesměs vybírají ke spolupráci osoby doporučené společenskými organizacemi, popřípadě zaměstnavatelem. Je proto nutné provádět průběžnou kontrolu a periodické doškolování tazatelů a obměňovat tazatelskou síť. Podle našich analýz nejspolehlivější výkon podávají tazatelé po 1—2 letech spolupráce; delší spolupráce za jistých okolností může vést k rutinizaci a riziku fingování údajů. Zkreslení údajů může být ovšem také neúmyslné, například nemá-li tazatel dostatečný cit pro situaci rozhovoru, nesprávně zaznamenává odpověď na volnou otázku, protože ji nepochopil či si ji špatně zapamatoval (když třeba respondent odbočí od tématu delším exkursem, který nelze doslova zaznamenat). S tím souvisejí otázky psychické a osobnostní způsobilosti k tazatelské práci, řešené všude v praxi dosud jenom sebehodnocením, tj. pokynem pro nově vybraného tazatele, aby se po zkušebním rozhovoru v terénu vyjádřil, zda mu taková práce bude vyhovovat. V neposlední řadě je významný vliv dotazů na odpovědi respondenta, tj. vztah obsahu odpovědi k záměru sociologa — zda se dozvídá to, co chtěl. K profesi sociologa patří i umění formulovat otázky. I když se toto umění zvládne, mohou být odpovědi ovlivněny prací tazatele v terénu, tj. tím, kdo a jak otázku klade, co přitom dělá, zda si dokáže zajistit potřebné podmínky k rozhovoru.

Hodlám se zde zabývat zmiňovanými problémy, zejména pokud bezprostředně souvisejí s prací sociologa — tj. přípravou dotazovacích technik a organizací sběru dat v terénu, popřípadě s interpretací získaných dat. Opírám se přitom zčásti o literaturu a o zkušenosti tlumočené zástupci mnoha výzkumných pracovišť na celostátním semináři o tazatelích, pořádaném Československou sociologickou společností v lednu 1981. Hlavním zdrojem přitom jsou analýzy pěti reprezentativních výzkumů provedených Československým rozhlasem na území ČSR za pomoci stálé tazatelské sítě výzkumného oddělení v letech 1979—1980. Součástí výzkumů byla metodologická zjištění týkající se odmítání výzkumné spolupráce, neochoty zodpovídat otázky a situačních proměnných styku tazatele s respondentem. Tato zjištění do značné míry potvrzují a zpřesňují údaje z literatury, právě tak jako sdělení na zmiňovaném semináři, a to ve smyslu skladby nejčastěji odmítajících osob, fáze odmítání spolupráce, optimální délky rozhovoru.

Máme-li vymezit význam předpokládaných metodologických zjištění, je třeba stručně popsat charakter sociologické práce v rozhlasu, z níž stať především čerpá. Výzkumné oddělení Československého rozhlasu se v uvedených 5 výzkumech (viz poznámka 4) nezaměřovalo pouze na poslechové chování, mínění a motivy poslechu rozhlasu, nýbrž také na otázky jiných specializovaných oblastí, které mohou vlastní předmět výzkumu ovlivňovat, jako jsou televize, trh, životní způsob, práce a volný čas populačních skupin. Většina metodologických závěrů vychází z poznatků o odmítání a snížené ochotě ke spolupráci. Pokud nejsou podmíněny obecnějším negativním postojem respondentů k rozhlasu (a taza-

(3) V sociologickém časopise patří k ojedinělým metodologickým publikacím tohoto směru článek Z. Kuchařové a J. Vytlačila *Věrohodnost údajů o peněžních příjmech zjištěných dotazem u respondenta*, 1980, č. 5, s. 534—537). Jeho závěry a náměty jsou použitelné jak pro dotazník, tak i pro standardizovaný rozhovor.

telům, kteří jej ve výzkumech zastupují), lze je zobecnit a vztáhnout také na práci jiných výzkumných pracovišť. K domněnce, že by respondenti zvlášť preferovali jiné instituce a zvlášť negativně se stavěli k rozhlasu není podklad.

Pro obecnější platnost předkládaných závěrů hovoří také skutečnost, že péče o tazatelskou síť, pokyny, výběrové postupy a velikosti výběrových souborů se neliší od praxe ostatních výzkumných pracovišť. Výběrové soubory zahrnují cca 1100 respondentů, starších 15 let. Tazatelé se dotazují 5—6 osob, takže se na jednom výzkumu podílí 180—200 tazatelů; další část sítě tvoří rezervu. Síť je budována na regionálně teritoriálním principu (podle velikostních skupin místa bydliště a kraje). Formuláře pro standardizovaný rozhovor připravují kvalifikovaní sociologové; mají grafickou úpravu, která je v ČSSR nejrozšířenější (vychází z praxe Ústavu pro výzkum veřejného mínění) a patrně pro tazatele velmi vhodná. Soubory jsou vybírány na základě celostátních statistik, stejně jako ve většině jiných výzkumných pracovišť, a to podle pohlaví, věku, sociálně ekonomického postavení, a kontrolují se údaje o odvětví zaměstnání a vzdělání.

Proti obecnější platnosti závěrů zdánlivě hovoří poměrně nižší návratnost výzkumů, než je standard některých jiných pracovišť, která mají stálou tazatelskou síť. Zatímco tam se dosahuje plánované velikosti výběru na cca 80 % a více, v rozhlasu se návratnost pohybuje kolem 70 %, zvláště v případech, kdy jsou používány kombinované techniky (tj. vedle standardního rozhovoru také poslechový deník — specifická forma dotazníku, používaná při výzkumech sdělovacích prostředků, při níž respondent vyplňuje údaje o komunikaci). Neprojevuje se v tom tedy ani tak neochota respondenta odpovídat či nechuť vůči tématu výzkumu, jako spíše určitý odpor vůči specifickým technikám poslechového dotazování. Dále také přísná kontrola výběru respondentů tak, aby se neomezovali pouze na okruh známých osob, vede ke snížené návratnosti.

Celkově lze říci, že zde předkládané poznatky mají charakter obecné hypotézy o *odmítání výzkumné spolupráce v různých fázích práce tazatele v terénu a o podmíněnosti odpovědi v standardizovaném rozhovoru* skladbou respondentů, formulací a obsahem otázek. Přispívají tak k vymezení spolehlivosti a validity údajů získaných dotazem u respondenta a zároveň poskytují některé návody, jak zlepšit práci sociologa při organizaci, přípravě a interpretaci dat terénního výzkumu.

2. Sekundární analýza údajů o odmítání, ochotě respondentů a situačních proměnných rozhovoru

Výzkumy z let 1979—1980 přinesly poznatek, že mezi situačními proměnnými rozhovoru, formou a obsahovým zaměřením otázek a skladbou respondentů existují sice slabší, ale významné vztahy.(4)

(4) Šlo o pět výzkumů:

1. 79-2 (*Rozhlasová sonda 79*, věnovaná otázkám životního rytmu, materiální vybavenosti k poslechu a poslechovému chování a mínění — Informace VOČR č. 15, 1980); byl použit standardizovaný rozhovor a poslechový deník;
2. 80-1 (*Materiální vybavenost k poslechu, mínění o tematice a vyznění her ze současnosti a mínění o programové skladbě vysílání dopoledne* — Informace VOČR č. 26, 1981); byl použit standardizovaný rozhovor;
3. 80-2 (*Poslechové chování a mínění* — Informace VOČR č. 24, 1981); byl použit poslechový deník;
4. 80-7 (*Životní rytmus a poslechové chování zemědělské populace ČSR* — Informace VOČR č. 27, 1981); byl použit poslechový deník a standardizovaný rozhovor.
5. 80-12 (*Kdy chodí populace ČSR spát v létě* — Informace VOČR č. 23 a 24); byl použit poslechový deník a několik standardních dotazů.

Byly zjištěny závislosti mezi chováním tazatelů, odmítáním interview a skladbou respondentů. Znamená to, že reprezentativnost a autentičnost odpovědi v interview je ovlivněna jak prací sociologa a tazatele, tak určitými relativně stálými rysy terénu.

2.1. Odmítání spolupráce a ochota respondentů zodpovídat otázky

Práci tazatele v terénu lze schematicky rozdělit na fáze:

1. Vytypování a výběr předepsaných osob podle kvót (obvykle u důvěryhodných osobností v náhodně vybraném domě nebo na pracovišti).
2. Úvodní kontakt s respondentem (při němž se tazatel představí a dále vysvětlí účel a postup spolupráce při výzkumu).
3. Provedení a záznam rozhovoru s respondentem, popřípadě administrace dotazníku (včetně nedovršených pokusů).
4. Sběr a odeslání dotazových formulářů výzkumnému pracovišti.

(Kódování formulářů při odpovědi na volné otázky se provádí na našem pracovišti centrálně, až po shromáždění formulářů z terénu. Tvoří logicky součást fáze přípravy dat pro strojně početní zpracování a proto je k práci tazatele neřadíme.)

Při metodologických výzkumech jsme se soustředili zejména na druhou a třetí fázi.

Z analýzy tazatelů ($N = 286$) a osob odmítajících spolupráci ($N = 882$) vyplynulo,⁽⁵⁾ že u poloviny tazatelů připadá na 3—4 skutečně dotázané 1 odmítnutí rozhovoru nebo jiné výzkumné spolupráce. (Použití různých technik či jejich kombinací nehrálo v této souvislosti roli.) Filtrem 2. a 3. fáze práce tazatele v terénu neprojde tedy značná část potenciálních respondentů a je ve výběrovém reprezentativním souboru nahrazena zhruba čtvrtinou osob, které jsou z toho či onoho důvodu ochotnější ke spolupráci.

Proto je třeba uvážit, jak je dotčena reprezentativnost získaných údajů a jak je odmítáním spolupráce ovlivněna práce tazatelů — tj. „pravdivost“ versus „fingovanost“ údajů.⁽⁶⁾ Aniž bych zde tento problém vyřešil, pokusím se postihnout některé jeho detailní aspekty. Dále se pak zaměřím na ochotu dotázaných během rozhovoru a na některé situační okolnosti rozhovoru.

Všech pět výzkumů bylo ve sledovaných kvótních charakteristikách reprezentativních v I. stupni třídění i při podrobné kategorizaci (s výjimkou kontrolovaného vzdělání, kde rozložení odpovídalo jenom hrubé dělbě na základní, středoškolské a vysokoškolské a podzastoupena byla kategorie osob s neukončeným vzděláním). Reprezentativnost nebyla kontrolována z hlediska objektivně doložitelných charakteristik respondentů.

Závislost vztahů byla měřena χ^2 (při hladině významnosti od 0,1 % do 5 %) a normovaným koeficientem kontingence (hodnoty od 0,101 do 0,326).

(5) Výzkumy 80—1, -2 a 12. Podrobnější rozbor z hlediska vlivu a charakteristik tazatelů bude předmětem zvláštní práce. Při analýze skladby odmítajících osob a skladby tazatelů jsme použili testu dobré shody.

(6) L. Šrámek (Metodologický výzkum v Ústavu pro výzkum veřejnej mienky pri SŠU, Sociológia 1980, č. 5, s. 545—6) referuje o možnosti jak kontrolovat autentičnost dat. Polovina tazatelů dostane za úkol pouze vybrat osoby a ty již samy odesílají po vyplnění dotazové formuláře výzkumnému pracovišti. Tento postup (podle autora s vysokou návratností) ovšem nepripadá v úvahu při standardizovaném rozhovoru, kde jedním z pravidel je podmínka, že respondent nemá nahlížet do formuláře. Zde se v praxi používají nepřímé testy poctivosti tazatele (například testy prostudování písemných pokynů).

K fázím úvodního kontaktu a pokusu o provedení rozhovoru (ke statistické stránce viz tabulky v příloze):

- a) Určitý rozdíl se projevil v přístupu mužů a žen, a to v tom smyslu, že ženy projevovaly větší ochotu spolupracovat.
- b) V závislosti na věku se objevil nepříliš průkazný rozdíl hlavně mezi kategorií 25—39letých, kde bylo vždy méně odmítajících, a 60letých a starších, kde jich bylo více;(7)
- c) Nejméně často odmítali rozhovor obyvatelé *nejmenších obcí* — do 2 tisíc obyvatel.
- d) Z hlediska krajů bylo více odmítnutí v *Severočeském* a méně ve *Východočeském* a *Jihomoravském* kraji.(8)
- e) V počtu tazatelů, kteří byli odmítnuti, nebylo významného rozdílu ani z hlediska kraje, ani z hlediska velikostní skupiny místa bydliště — šlo o počty v rámci očekávaných četností.

Celkově z rozboru vyplývá, že reprezentativnost údajů je poněkud, ne však příliš průkazně, ohrožena v kategorii starších osob (60 a více let) a obvykle v kategorii obyvatel Severočeského kraje. Naproti tomu odmítání dotazovaných podle různých kategorií sociálně ekonomického postavení, velikostní skupiny místa bydliště a pohlaví závisí patrně na obratnosti, výkonu a osobě tazatele nebo obsahovém zaměření výzkumu a širších situačních souvislostech (například odmítání může být častější v době provádění celostátního cenzu).

Při neuskutečněném rozhovoru jde prakticky o tři situace:

- a) odmítnutí „hned při prvním kontaktu“ — 59,0 % (519);
- b) odmítnutí „až po vysvětlení účelu rozhovoru“ nebo „práce s poslechovým deníkem“ — 36,7 % (324).
- c) Nedokončený pokus o rozhovor nebo neodevzdání vyplněných formulářů poslechového deníku — 4,3 % (38).

První situace odmítání (hned při prvním kontaktu) zjevně příliš na tazateli nezávisí. Důvody odmítnutí (podle výroků dotázaných) spočívají především v situaci (nemá čas, zájem, vstup tazatele je rušivý — u starších respondentů obava před vstupem cizí osoby do bytu); v obavě z porušení anonymity („proč jste vybrali právě mne?“); v nezájmu o rozhlasové vysílání („neposlouchám rozhlas“ — necelá třetina všech důvodů v této situaci). Pravděpodobně v této situaci jde převážně o apriorní odpor vůči dotazování, popřípadě negativní postoj respondentů vůči osobě, která tazateli pomohla respondenta vytypovat.

Druhá situace odmítání (po vysvětlení účelu výzkumu a postupu spolupráce) je rovněž dosti četná(9) a je již více ovlivněna tazatelem. Ten dotázaného in-

(7) V této souvislosti například T. S. De Maio [1980: 223—233] uvádí, že v jejím souboru odmítajících osob (N = 1262) bylo vždy méně příslušníků mladší generace (do 30 let). Častěji rozhovor odmítali 30—49letí a 50letí a starší (zde se naše výsledky shodují jenom zčásti). De Maiová zkoumala odmítání v opakovaném (panelovém) dotazování: při opakovaném pokusu o rozhovor s odmítajícími osobami byla tendence opačná: mladí byli méně ochotní a střední a starší generace naopak méně odřikala rozhovory.

(8) De Maiová zjistila též regionální rozdíly v četnosti odmítání rozhovorů. Zde ovšem srovnání není obsahově zcela na místě, protože autorka popisuje kapitalistickou společnost s odlišnými teritoriálně kulturními rozpory. Naproti tomu tendence odmítání v závislosti na věku respondentů může mít společného jmenovatele: extrémní pozice ve stadiu životního cyklu.

(9) De Maiová (na rozdíl od nás) zjistila $\frac{3}{4}$ odmítnutí právě v této fázi. Přičítá je — stejně jako my — neobratnosti tazatelů.

formuje o účelu výzkumu, o jeho anonymitě, zdůrazňuje, že cílem je „získání podkladů pro zlepšení rozhlasové práce“, že sbírané údaje jsou hromadné, určené ke strojnímu početnímu zpracování, při němž adresa a jméno dotazovaného nemá žádný význam. (Postupuje do značné míry podle standardního textu, slovo „anonymita“ záměrně vynechává.) Žádá-li to respondent, může tazatel doplnit základní informace volnějším výkladem, popřípadě se legitimovat. Snaží se dále respondenta taktně přimět k tomu, aby rozhovor proběhl v soukromí, aby se respondent uvolnil (a podával spontánní odpovědi).

Převažující důvody odmítání, které tazatelé v této fázi zaznamenali, se týkají obav z porušení anonymity a pochybností o praktickém využití výsledků výzkumu. Otevřená zůstává otázka, zda by případná popularizace výzkumné práce ve sdělovacích prostředcích přispěla ke snížení počtu odmítnutí: většina výzkumných pracovišť s tazatelskými sítěmi tuto popularizaci považuje za žádoucí, jak vyplývá z nedávného semináře o tazatelích. Vhodná je v každém případě práce informačních bulletinů, z nichž se tazatelé dovidají o účincích výzkumů a získávají argumenty pro případnou diskusi s respondentem o účelu spolupráce.

Třetí situace odmítání (nedovršený pokus o rozhovor, nebo neodevzdaní vyplněných dotazníků) je přímo závislá na předchozí situaci. Vyskytuje se nejméně často. Důvodem jsou většinou opět obavy z porušení anonymity — zejména při otázkách intimnějšího rázu a při zjišťování identifikačních údajů. Respondenti ovšem mohou také reagovat přímo na osobu tazatele, i když otázku anonymity a účelu výzkumu dobře vysvětlí (konkrétní tazatel pro ně nemusí být právě tím typem osoby, které by se ochotně svěřovaly).

Dostáváme se tak ke spolupráci respondentů při úspěšně dovršeném rozhovoru. Při každém našem výzkumu, při němž se používá standardizovaný rozhovor, hodnotí tazatelé spolupráci respondentů na stupnici. (Neochota odpovídat se přitom odlišuje od zvlášť zaznamenávaných odpovědí „nevím“, „nevzpomínám si“, které se nehodnotí jako snížená spolupráce respondentem.) Analyzovali jsme tyto údaje ze 4 výzkumů, (10) na nichž se podílelo 286 tazatelů (někteří na dvou i více výzkumech), kteří provedli 4323 rozhovorů. Spolupráce respondentů byla tazateli hodnocena takto:

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. ochota (bez výhrad) | 59,85 % ($S = 6,1$) |
| 2. mírné zdráhání (ochota s mírným zdráháním) | 36,35 % ($S = 6,0$) |
| 3. neochota („spíše neochotný, značně se zdráhal, ale odpověděl všechny otázky“ + „odmítl odpověď na některou otázku“) | 3,8 % ($S = 0,9$)(11) |

Frekvence ochoty a mírného zdráhání se v jednotlivých výzkumech poněkud liší, rozložení hodnocení však zůstává stejné. Proto jsme přistoupili k rozboru vlivu sociálně demografických charakteristik respondentů na pozitivní přístup k rozhovoru. (12)

Korelace objevující se jako významné ve všech 4 výzkumech: (13)

(10) Výzkumy 79-2, 80-1, -7 a -12 z let 1979—1980.

(11) Výpočty průměrů (%) a směrodatných odchylek (S) byly prováděny z každé kategorie spolupráce ze všech 4 výzkumů citovaných v poznámce 10.

(12) Ze zadaných binárních asociací u těchto 4 výzkumů vyšlo jako významných více než 80 %: (C_n) Pearsonův normovaný koeficient asociace se pohyboval od 0,101 do 0,239.

(13) Tři z analyzovaných výzkumů byly reprezentativní pro populaci ČSR, starší 15 let, a 1 pro populaci aktivní v zemědělství. Při výzkumu zemědělců se projevil tytéž tendence (s výjimkou vlivu lokalit; výběr byl v tomto případě podrobnější a v podstatě až na výjimky zahrnoval škálu obcí do 2 tisíc obyvatel).

1. *Větší ochotu ke spolupráci* (méně zdráhání při zodpovídání otázek) projevují *středoškoláci s maturitou*: nejméně 66 středoškoláků ze 100 vždy bezvýhradně ochotně odpovídá (kolísavější, i když mnohdy nadprůměrná, je také ochota *vysokoškoláků*). Dále se snadněji spolupracuje se *studenty a mladými lidmi do 29 let*. (Což je potvrzeno také analýzou odmítání rozhovoru.) V těchto populačních skupinách je bezvýhradná ochota odpovídat vždy nejméně v 75 %. Nepatrně snadnější je rozhovor se *ženami* než s muži a také v menších lokalitách, s 5—10 tisíci obyvateli.
2. *Zdráhání až neochota* jsou častější u osob, které *nemají ukončené základní vzdělání* nebo mají *základní vzdělání bez vyučení*. Uvedené populační skupiny jsou nejméně ve 45 % (nezřídka i ve více než 50 %) zdráhavé až neochotné. Slabší ochota je také patrná u *extrémních lokalit*: v obcích do 2 tisíc obyvatel a v největších městech nad 100 tisíc obyvatel. Zde je sice snazší kontakt s respondenty, častěji se však objevují výhrady v průběhu rozhovoru.

Další korelace:

1. Dimenze teritoriální

Nepatrně nadprůměrná tendence k mírnému zdráhání se vždy ukázala v Praze a v Jihočeském kraji (6—10 % nad průměr v jednotlivých výzkumech). V jiných krajích se projevují závislosti podle obsahu dotazování.

2. Dimenze sociálně ekonomického postavení respondentů

Velmi silné kolísání je patrné u žen v domácnosti. Zde v některých případech ochota dosahuje 80 % — zvláště když se interview týká některých zkušeností z bezprostředního okolí a rodinných kulturních zájmů (například tematiky rodinných seriálů). Ochota naopak prudce poklesne v případech, kdy v interview vyžadujeme aktivnější spolupráci (například časové odhady, přesnější rozpočty, analýzu dojmů). U důchodců je kolísání ochoty méně příkré, ale má podobný průběh jako u žen v domácnosti. U dělníků je slabší tendence k mírnému zdráhání při všech výzkumech.

3. Dimenze věku

Důležitá tendence k vyšší ochotě se projevuje u vyšších věkových kategorií osob, starších 50 a 60 let. (Tato věková kategorie má často počáteční nedůvěru k tazateli, po jejím překonání však spolupracuje se zájmem.)

2.2. Délka rozhovoru a některé další situační proměnné

Po každém interview tazatelé udávají délku rozhovoru v minutách čistého času, věnovaného předčítání a zodpovídání otázek z formuláře. Analýza stejného souboru, jakého jsme použili při hodnocení ochoty odpovídat, ukázala toto časové rozpětí:(14)

— rozhovory do 20 minut	26,2 % ($S = 3,9$)
— rozhovory trvající 21—49 minut	63,9 % ($S = 5,6$)
— rozhovory trvající 50—79 minut	16,0 % ($S = 14,0$)
— rozhovory trvající 80 minut a více	4,6 % ($S = 4,8$)(15)

(14) Ze zadaných binárních asociací vůči sociálně demografickým znakům vyšlo jako významných 59 % s intenzitou norm. koeficientu asociace mezi 0,214 až 0,326.

(15) Výpočty průměrů (v %) a směrodatných odchylek (S) byly provedeny z každé kategorie délky rozhovoru ze všech 4 výzkumů citovaných v pozn. 10. Byly možné proto, že předpokládaná délka rozhovoru byla u všech výzkumů zhruba stejná.

Tabulka 1. Sociálně demografická skladba osob odmítajících spolupráci

Sociálně demografické znaky	80—1	Výzkum 80—2 absolutně	80—12	% základního souboru
Pohlaví — muži	179	122	162	47,7
— ženy	169	127	125	52,3
Věk — 15—24 let	67	43	61	18,1
— 25—39 let	73	55	71	29,6
— 40—59 let	110	77	73	30,2
— 60 a více let	96	74	82	22,1
Sociálně ekonomické postavení				
— dělníci	157	101	123	42,0
— ostatní ekonomicky aktivní	60	61	67	27,5
— studující, žáci, učni	20	23	11	4,1
— ostatní ekonomicky neaktivní	109	64	79	26,4

Vliv identifikačních znaků souvisejících s osobou respondenta je většinou kolísavý, což je zřejmě dáno povahou výzkumů (v některých výzkumech je nutné obsahově náročnější otázky opakovat až třikrát v průběhu rozhovoru).

Poměrně spolehlivý je pouze vztah délky rozhovoru *ke vzdělání*: Osoby se *základním vzděláním a vyučením* mají tendenci odpovídat na dotazy v kratším čase (mnohdy do 29 minut). Naproti tomu *vysokoškoláci a středoškoláci s maturitou* se chovají dvojnásobně: část má tendenci hovořit krátce (do 29 a 39 minut a část naopak déle (od 39 do 50 minut a výše).

K dalším situačním okolnostem rozhovoru patří místo a doba (den a čas) rozhovoru, sociální situace (přítomnost dalších osob) a plynulost rozhovoru (zasahování třetích osob) apod. a samozřejmě také sociální role, zkušenost a osobnost tazatele (v literatuře se dokonce objevují rozborů mimoverbální komunikace mezi tazatelem a respondentem, takže lze hovořit o vlivu fyzického vzhledu, oblečení, mimiky a gestikulace).

Některé ze zmíněných okolností jsme zkoumali, avšak není dosud dost podkladů k sekundární analýze.

Tabulka 2. Počet tazatelů, kteří se setkali s odmítnutím a počet odmítajících osob podle kraje

Kraje	80—1		80—2		80—12		% základního souboru*)
	Počet tazatelů	odmít- nutí	Počet tazatelů	odmít- nutí absolutně	Počet tazatelů	odmít- nutí	
Praha	8	20	9	37	10	48	12,5
Středočeský	15	73	10	27	12	35	11,4
Jihočeský	8	20	8	19	4	10	6,6
Západočeský	9	30	10	26	6	13	8,6
Severočeský	15	59	10	40	17	59	11,1
Východočeský	14	30	12	29	12	30	12,1
Jihomoravský	21	52	15	35	14	40	19,6
Severomoravský	17	62	16	36	14	52	18,1

*) Počet tazatelů, kteří se zúčastnili každého výzkumu se rozložením nelišil. Také vypočtené závislosti vzhledem k ZS i k počtu zúčastněných tazatelů byly ve shodném smyslu.

Tabulka 3. Počet tazatelů, kteří se setkali s odmítnutím a počet odmítajících osob ve výzkumu podle velikosti místa bydliště

Velikostní skupina místa bydliště	80-1		80-2		80-12		% základního souboru*)
	Počet tazatelů	Počet odmítnutí	Počet tazatelů	Počet odmítnutí absolutně	Počet tazatelů	Počet odmítnutí	
do 1999 obyvatel	29	104	24	66	26	56	35,3
2000-9999 obyvatel	24	62	24	68	19	71	20,8
10 000-99 999 obyv.	37	133	24	60	29	104	25,2
100 000 a více obyv.	17	47	18	55	15	56	18,7

*) totéž jako u tab. 2

2.3. Spolupráce respondentů, situační proměnné a věrohodnost odpovědí

Ochotu a neochotu odpovídat na dotazy nelze zaměňovat s upřímností odpovědi. V některých případech jsou dotázaní ochotnější udávat nepravdivé údaje, například nadhodnocovat své vzdělání, postavení v zaměstnání, nebo podhodnocovat svůj příjem. Máme přitom mnohdy objektivní prostředky kontroly upřímnosti, zvláště jde-li o identifikační údaje.(16) Jindy může být právě neochota odpovídat (nebo mírné zdráhání) ukazatelem upřímnosti odpovědi.

Méně snadné je kontrolovat upřímnost a pravdivost odpovědi na meritorní otázky interview. Avšak i v této otázce mohou být ochota respondentů a situační proměnné rozhovoru důležitým nepřímým ukazatelem.(17)

Působení předmětu otázky na spolupráci respondentů a délku rozhovoru.(18)

1. Otázky týkající se materiálního stavu obvykle diferencují respondenty na vybavenější a zároveň ochotnější a méně vybavené a zároveň méně ochotné odpovídat. Větší ochota obvykle rovněž souvisí s kratším rozhovorem.(19)

Například otázky týkající se vybavenosti domácnosti přijímači ukazují, že ochotněji odpovídají osoby s větším počtem přijímačů.

(16) Podle D. Danitowitze, P. B. Sztabiňského [1980: 211-235] a citovaného článku Z. Kuchařové a J. Vytlačila se v případě subjektivně udávaných výší příjmů liší výpovědi o 8 až 77 % od dokumentárně doložených příjmů v jednotlivých kategoriích sociálně ekonomického postavení, přičemž obecná tendence je udávat menší příjem (pouze nejnižší příjmové kategorie - s výjimkou důchodců - mají tendenci výši svého příjmu nadhodnocovat). Podobně u věku se subjektivní údaje liší od skutečnosti v 3,6 %, u vzdělání v 27-30 %, u zaměstnání v 3-18 %.

(17) Průkazné statistické závislosti hodnocené spolupráce respondentů k meritorním znakům rozhovoru se ukázaly v 26 % zadaných binárních asociací. Délka rozhovoru k těmto znakům vyšla významně v 13 % zadaných asociací. U všech 4 reprezentativních výzkumů jsme zadávali asociace k téměř všem kladeným otázkám. Provedli jsme také ojedinelou analýzu některých situačních proměnných (doba a místo rozhovoru). Zde se naznačuje významnost (přes 14 % potvrzených asociací) vcelku, včetně sociálně demografických charakteristik respondentů.

Intenzita vztahů norm. koeficientu kontingence se pohybovala od 0,101 do 0,293.

(18) Uvádím také statisticky nepotvrzené tendence, pokud v daném okruhu otázek vždy potvrzují to, co bylo průkazně doloženo ve většině analyzovaných výzkumů.

(19) Často diskutovaná otázka optimální délky rozhovoru vypadá z hlediska našich obou proměnných (ochota a délka rozhovoru) takto: do 39 minut je respondent téměř bezvýhradně ochoten odpovídat, mezi 40-49 minutami výhrady mírně rostou a po 50 minutách značně rostou až k neochotě. K podobným výsledkům dospěli i metodici ÚVVM.

Tabulka 4. Skladba odmítajících respondentů při 3 výzkumech

	80—1	Hodnoty χ^2 80—2	80—12	Kritické hodnoty*)
Pohlaví	1,94	0,14	8,73	7,81
Věk	13,9	12,51	11,84	16,9
Sociálně ekonomické postavení	19,1	17,76	2,09	16,9
Bydliště	33,35	12,32	35,4	16,9
Kraj	61,15	13,92	41,5	32,7
Počet tazatelů, kteří se setkali ■ odmítnutím				
— podle kraje	3,7	2,12	6,76	32,7
— podle bydliště	6,46	3,60	3,60	16,9

*) Na hladině významnosti 0,05 při trojnásobných stupních volnosti. Součty χ^2 a v mnoha případech i jednotlivé koeficienty z dílčích výzkumů přesahují kritické hodnoty, pokud jde o skladbu odmítajících respondentů, a nepřesahují je, pokud jde o počty tazatelů s odmítnutím. Také při izolovaných výpočtech χ^2 v jednotlivých výzkumech (srovnání s odpovídajícími kritickými hodnotami při trojnásobně nižších stupních volnosti) lze dospět ke shodným závěrům.

Otázky na materiální stav proto převážně zaměřujeme objektivnějším a bezrozpornějším směrem a počet přijímačů zjišťujeme jenom jako podpůrný údaj (ptáme se například na značku a stáří nejčastěji užívaného přijímače).

2. Otázky zajišťující mínění a motivy obvykle diferencují dotázané podle toho, jak se staví k hodnocenému předmětu, subjektu či očekávanému stavu a události. Osoby s negativním nebo nerozhodným vztahem obvykle odpovídají méně ochotně než osoby s pozitivním vztahem.

Tazatel před respondentem prezentuje oficiální nebo domněle oficiální mínění instituce, kterou zastupuje. Vyvolává do určité míry v respondentovi dilema volby mezi subjektivním názorem a „správnou odpovědí“, popřípadě mezi nevykrytalizovaným postojem a snahou zastávat žádoucí postoj.

3. Otázky kladoucí nárok na znalosti, popřípadě na vybavování z paměti diferencují respondenty na ty, kteří znalosti mají a odpovídají ochotněji, a ty, kteří znalost nemají, jsou nerozhodní nebo udávají nesprávnou informaci, a proto odpovídají i méně ochotně.

U těchto otázek se zvláště dobře uplatňují testy upřímnosti odpovědí, kontrolní a tzv. tréninkové otázky. Tyto postupy uplatňujeme také u kontroly upřímnosti mínění. Například znalost a mínění o určitém pořadu se zjišťuje tak, že dotázaný má posoudit několik variant, z nichž jsou pouze jedna či dvě správné.

4. Otázky zjišťující aktivity, chování a jejich účinky diferencují respondenty opět podle schopností vybavovat si a podle frekvence (četnosti) chování. Čím konkrétněji je respondent schopen je specifikovat, tím ochotněji odpovídá a naopak. Čím častěji udává frekvenci aktivity nebo chování (například poslechu, návštěv kulturních zařízení atd.), tím je ochotnější, a naopak, má-li přiznat, že dotazovanou činnost nevykonává, jeho ochota odpovídat se snižuje.

Zjišťování údajů o chování, aktivitách a účincích pomocí obecných otázek je nejriskantnější varianta interview. Proto je zvláště vhodné tyto otázky kontrolovat testy znalostí a upřímnosti. Spolehlivější je přirozeně sběr konkrétních dat, jimiž se obecná data vhodně kontrolují. Podobně otázky zaměřené na faktické aktivity běžného životního rytmu (i v případě, že jsou zjišťovány formou

obecných dat) nevykazují žádné vztahy k ochotě a neochotě odpovídat. Respondenti s průměrnou ochotou odpovídají na dotazy týkající se doby, kdy vstávají, obědvají, co dělají ve volném čase atp., pokud jsou dotazováni za použití názorných pomůcek a vodítkem je jim pouze časový rozvrh, nikoli předepsaná varieta různých činností. Soulad mezi obecnými a konkrétními daty přitom stoupá s výší vzdělání a kvalifikace. (Vysokoškoláci, maturanti a vyučené osoby se základním vzděláním například udávají vysoce shodné časové údaje doby spánku jak při konkrétním, tak i obecném dotazování. Naproti tomu osoby s nižším vzděláním při obecném dotazování například nadhodnocují dobu spánku oproti konkrétním datům.)

Působení charakteru otázky na spolupráci respondentů

1. U otevřených otázek se ochota odpovídat snižuje, u zavřených s předepsanými variantami odpovědi naopak zvyšuje.(20)

Někteří experti (například Noellová) vůbec nedoporučují otevřené otázky klást, jiní naopak pro otevřené otázky jsou a požadují přitom kontrolu otázkami zavřenými.(21)

Objevuje se zde problém dílčích a reprezentativních údajů. Nevýhody otevřených otázek v interview spočívají v relativně menším počtu odpovědí (případy „bez odpovědi“, „nevím“) a v nákladnějším a obtížnějším zpracování údajů. Přikláním se k názoru, že otevřené otázky jsou vysoce informativní a že je třeba je doplňovat zavřenými otázkami. I u opatrně formulovaných otevřených otázek, týkajících se mínění, motivů, znalostí a účinků, je ovšem třeba počítat s nanejvýše 90 % odpovědí (je-li otázka formulována pozitivně — jako například „Vaše nejoblíbenější pořady“). Z nich 20 % je mlhavých nebo příliš obecných a nepřesných a dalších 10 % typu „nepamatuji se, nemohu posoudit“. U otevřených otázek s negativním hodnotícím prvkem („Co podle Vás rušilo atmosféru...“) se ochota odpovídat ještě snižuje na 40—60 %, přičemž opět jenom část je výraznější a konkrétnější, použitelná k další analýze detailních informací. U otevřených otázek týkajících se materiálního stavu a chování se za určitých okolností naděje na úplnost odpovědí blíží značně 100 %.

U zavřených otázek, které mají ve formulaci varianty odpovědí, nebo při nichž se varianty odpovědí respondentovi čtou, působí podle některých experimentů (viz cit. Presser a Schuman) sugestivně zejména tazatelem posledně přečtená varianta odpovědi, protože jí významná část respondentů přitakává. I z těchto důvodů je vhodná kombinace otevřených a zavřených otázek. Navíc se nám osvědčila varianta zavřené otázky, u níž předepsané odpovědi nečtou tazatelé, ale sám respondent na připraveném formuláři. V těchto případech se neukázaly významné vztahy ochoty či zdráhání k formě otázky.

2. U filtračních otázek a testů znalostí, upřímnosti, odhadů a sebeanalýz dojmů klesá ochota respondenta odpovídat a množí se mírné výhrady. Souvisí to pravděpodobně s prestižními problémy: respondenti jsou neradi „zkoušeni“ či neochotně reagují na vyptávání, jestliže již poskytli o předmětu obecnou informaci. Přesto používání testů a filtračních otázek doporučujeme, protože jsou nezbytné ke kontrole dat týkajících se znalostí a mínění a obecných

(20) S. Presser a H. Schuman [1980: 70—85] došli při experimentech s různými formami dotazů k závěru, že forma s nabídnutými variantami odpovědí při postojových otázkách vede k zintenzívnění postoje (respondenti spíše tíhnou k vyhraněnějším postojům). Podobný závěr přednesli také metodici ÚVVM na semináři o tazatelích: při vynechání střední (nerozhodné) pozice se názory respondentů polarizují.

(21) Například Č. Adamec [1976].

dat o chování. Zkušený sociolog nezřídka ke kontrolní otázce použije projektivní formulaci (například „Čemu podle Vás přisuzují lidé větší váhu, když si mají utvořit názor na nějakou věc nebo problém?“ Po přečtení otázky tazatel předloží respondentovi pomůcku s označením variant odpovědi — tisk, rozhlas, televize, tomu co se říká mezi lidmi apod. Odpovědi pak do značné míry odrážejí skutečný postoj respondenta samého. Navíc lze po takto položené otázce položit dotaz na osobní názor respondenta, protože z předchozí odpovědi se vytvořil přípustný standard, který zavazuje k vyšší upřímnosti).

3. U složitějších několikanásobných testů mínění je ochota variabilní, a to obvykle v závislosti od předmětu mínění. V zásadě platí, že ti respondenti, kteří mají vyhraněné, intenzivní mínění, odpovídají ochotněji. Bezvýhradná ochota silně koreluje například s pozicemi na opačných koncích 5tistupňové škály: s výrazně negativním a výrazně pozitivním hodnocením.

Naproti tomu u méně vyhraněného mínění (například týkajícího se obecnějších otázek literatury, zábavy v rozhlase a televizi, informací a služeb v oblasti dopravy, práva atp.) respondenti tíhnou k nerozhodným, středním pozicím, popřípadě ke kategoriím „převážně“ ano či ne, a odpovídají s variabilní ochotou: při tendenci k zápornému a neutrálnímu hodnocení ochota klesá a při tendenci ke kladnému hodnocení stoupá.

Přítakávání tedy méně hrozí v těch případech, kdy si respondenti předem na dotazovaný předmět utvořili názor. Cítí se například kompetentní posuzovat náměty a problematiku her ze současnosti a některé dramatické postupy, dále vyjadřovat osobní názor na různé hudební žánry — od zábavné populární hudby až po opery a symfonie — a také mají poměrně vykrystalizované postoje vůči aktualitám a informacím z oblasti vědy, techniky a práce. Potvrzuje to například rozbor sociogenní (generačně podmíněné) funkce hudby.(22)

Jinak lze u složitějších několikanásobných testů mínění doporučit totéž, co u jednodušších otázek zjišťujících mínění a u testů upřímnosti a sebeanalýz dojmů: kontrolu otevřenými a projektivními otázkami.

Na závěr lze dodat, že studium formy a obsahového zaměření otázek v interview je ještě v počátcích, přestože jsou k dispozici některé ověřené postupy, zvyšující věrohodnost odpovědi. Potvrzuje se nicméně správnost těch rad pro sociology, které kladou důraz na psychologii rozhovoru: pořadí otázek, střídání tematiky, zařazování kontaktních, projektivních, kontrolních a tréninkových otázek, používání názorných pomůcek pro rozhovor a střídání dotazů zaměřených na obecná a konkrétní nebo faktická a abstraktní data.

Při formulování otázek je třeba mít na paměti, že respondent není jenom pasivním subjektem rozhovoru. Pátrá po smyslu otázek, klade si je do praktických souvislostí. Přímé dotazy proto obvykle vyžadují přípravu nepřímými otázkami, jimiž se má respondent uvolnit, aby reagoval spontánně.

Literatura

- Adamec, Č.: *Formulace otázek a konstrukce dotazníku*. In: *Dotazník v sociologickém výzkumu*. Liblice, Čs. sociologická společnost 1976.
- Danitowitz, D. — Sztabiński, P. B.: *Pytanie metryczkowe — problemy ich standardyzacji i weryfikacji*. Studia socjologiczne 1980, č. 1.
- Dějiny české hudební kultury*, sv. 1. Praha, Academia 1972.
- Kuchařová, Z. — Vytlačil, J.: *Věrohodnost údajů o peněžních příjmech zjištěných dotazem u respondenta*. Sociologický časopis 1980, č. 5.

(22) Viz například *Dějiny české hudební kultury* [1972; 69–70]. Sociogenní relevanci různých hudebních žánrů potvrzují také naše empirické analýzy publikované v interních materiálech Informace VOČR č. 10 a 12 z r. 1978.

- De Maio, T. S.: *Refusals: Who, Where and Why*. P.O.Q. 44, 1980, No. 2.
Presser, S. —Schuman, H.: *The Measurement of a Middle Position in Attitude Surveys*. P.O.Q. 44, 1980, No. 1.
Šrámek, L.: *Metodologický výskum v Ústave pre výskum verejnej mienky pri SŠÚ*. Sociológia 1980, č. 5.

Резюме

Коштыя Я.: К некоторым ограничениям стандартизованного интервью

Стандартизованное интервью является, правда, одним из наиболее оперативных методов получения первичных массовых данных от опрашиваемых, однако, оно не всегда полностью отвечает запланированным целям. Полученные результаты без проведения определенной корректуры или предварительной, «превентивной» подготовки не являются в полной мере репрезентативными, правдивыми и преследуемыми. Когда предметом обследования являются личные данные, материальное положение или знания опрашиваемого, то можно, как правило, сопоставить субъективные показания с данными, полученными более объективным путем (например, с документами), определить отклонение и учитывать его в дальнейшем исследовании в качестве корректива субъективных ответов. Что же касается мнений, поведения, мотивов, то у нас, как правило, нет возможности сравнения с более объективными данными и мы чаще всего довольствуемся субъективными показаниями. Методологические исследования, проводимые в последние годы в нашей стране и за рубежом, ориентируются на определение источников искажения. Они служат затем стимулом улучшения подготовки вопросника, выбора и работы опросчиков, проводящих стандартизованное интервью с опрашиваемыми.

Вторичный анализ нескольких радиоисследований, в ходе которых также собирались методологические данные, показал, что в отказе участвовать в интервью, в готовности отвечать на вопросы и продолжительности интервью проявляются определенные закономерности, которые являются причиной искажения данных и которым можно противодействовать посредством более тщательной подготовки и выбора лиц, проводящих опрос, а также более дальновидной формулировки вопросов интервью.

Около 20—30% опросчиков в чехословацких исследованиях вообще не выполнит порученное задание — по личным причинам, а также потому, что они сталкиваются с демотивирующим отказом опрашиваемого сотрудничать. Это, как правило, принципиально не снижает репрезентативность плановых данных. Но наши анализы показали, что примерно половина опросчиков, закончивших опрос и передавших результаты нашему подразделению, сталкивается с отказом участвовать в опросе. На 3—4 проведенных интервью приходится 1 лицо, отказавшееся участвовать в беседе. Следовательно, около 25% собранных данных получено от других, дополнительно найденных опрашиваемых. Это нарушает не столько плановую структуру выборки, сколько ее поведение (потенциально более покладистые опрашиваемые) или же добросовестность работы опросчиков (проблема фиктивных данных). Поэтому проводя инструктажи опросчиков, мы рекомендуем им обращаться главным образом к незнакомым лицам, а в небольших населенных пунктах избегать друзей и более чем 2 исследовательских контактов с одним и тем же лицом в год. При вероятностных выборах мы проводим контроль по адресам фактического посещения опросником указанного лица, что является критерием его дальнейшего пребывания в сети опросчиков.

Анализ лиц, отказывающихся участвовать в интервью ($N = 882$), и ситуаций отказа показал, что в принципе легче установить сотрудничество с женщинами, лицами в возрасте от 25 до 39 лет, из населенных пунктов с населением до 2 тысяч человек, из восточночешской и южноморавской областей, и наоборот, труднее с мужчинами, в возрасте 60 и более лет, из северочешской области. Способ снижения тенденций к отказу зависит от конкретной ситуации. Наибольший процент лиц отказывается участвовать в опросе уже при первом контакте (59%). Здесь может помочь скорее всего более широкая пропаганда исследовательской работы и интервьюирования в массовых средствах информации. Вторая фаза отказа наступает после объяснения назначения исследования и порядка сотрудничества (36,7%). Здесь уже многое зависит от умения опросчика убедить опрашиваемого, что исследование анонимно и что ответы могут иметь практическое и научное значение. Информированность и умение опросчика можно повысить не только с помощью инструктажей, но и периодического закрытого журнала, проведения викторин и других соревнований. Третья фаза отказа (4,3%) связана с собственной попыткой провести интервью или с передачей опроснику заполненных опросных листов. Количество отказов в данном случае уже почти полностью зависит от умелости опросчика, от правильного выбора времени проведения интервью.

Когда удастся собрать данные от опрашиваемого, все еще остается вопрос, с каким желанием (умышленным или неумышленным искажением) он отвечал на вопросы. В 4 исследованиях мы поручили опросчикам ($N = 286$) провести оценку готовности, желания опрашиваемых ($N = 4\ 323$). В среднем почти 60% опросчики квалифицировали как полную готовность, 36% как небольшие колебания и 4% как значительные колебания вплоть до отказа отвечать на некоторые вопросы (те случаи, когда опрашиваемый не мог быстро ответить, не знал, не помнил и пр., должны были учитываться опросчиками особо).

С большей готовностью отвечали лица со средним образованием (с аттестатом зрелости) и с высшим образованием, студенты и молодые люди до 29 лет, женщины и опрашиваемые с небольших населенных пунктов с населением 5—10 тысяч человек. Возражения по поводу вопросов вплоть до нежелания отвечать наблюдались чаще у опрашиваемых с незаконченным основным образованием и у лиц с основным образованием без профессиональной подготовки, скорее среди мужчин, чем среди женщин, а также в экстремальных населенных пунктах с населением 2 тыс. и 100 тыс. человек и более. Здесь еще необходимо изучить вопрос, не сказывается ли на нежелании опрашиваемого поведение и социально-демографическая, а также личностная характеристика опросчика. Если это предположение подтвердится, то этот недостаток можно устранить посредством более тщательного выбора опросчиков, поручения заданий опроса, дальнейших инструктажей.

Продолжительность интервью зависит от способности опрашиваемых оперативно сформулировать ответ, но по истечении 39 минут во всех случаях учащаются возражения к вопросам и готовность отвечать снижается. Большинство интервью в наших исследованиях продолжалось от 21 до 49 минут, причем по своему объему они находились приблизительно на одинаковом уровне. В более промышленных областях республики (пражская, западночешская и североморавская) более объемные по содержанию вопросы вызывают более продолжительные интервью (свыше 39 минут), а более простые вопросы — менее продолжительные (до 20 минут). Лица с основным образованием и профессиональной подготовкой отвечают быстрее, лица с высшим и средним образованием ведут себя двусмысленно (с частью из них беседа короче, а с частью, наоборот, продолжительнее). Эти закономерности еще полностью не объяснены. Методологические исследования продолжают проводиться анализом социальной ситуации интервью, бесперебойности (вмешательство третьих лиц), места и времени интервью, а также роли, опыта и личности опросчика.

На готовности отвечать на вопросы и появлении возможного «кивательского» эффекта сказываются предмет и характер вопроса. Вопросы, касающиеся материального положения, дифференцируют опрашиваемых на лучше и хуже поставленных и одновременно на отвечающих с меньшей или большей готовностью, причем с большей готовностью связана и тенденция к более короткому интервью. Лица с отрицательным или не сформированным отношением к предмету мнения, к мотиву поведения и мнения, действий, к знаниям, отвечают на соответствующие вопросы с меньшим желанием, а то и неправильно. Поэтому необходимо дополнять интервью контрольными и более объективно верифицируемыми вопросами. Однако, постановка открытых вопросов, проведение фильтров, тестов знаний и искренности, оценки и самоанализов впечатлений и многократных тестов мнения, приводят к снижению готовности отвечать. Поэтому необходимо снять напряженность посредством тренировочных вопросов, комбинации открытых и закрытых вопросов и наглядных пособий. С помощью предварительного исследования необходимо выяснить, существует ли в данной области четко определенное мнение, позиция или практика, и в зависимости от этого избрать тип вопроса — спрашивать прямо и абстрактно или косвенно и конкретно, с открытыми или закрытыми возможностями ответов. Психологически правильно сформулированный вопросник повышает надежду на получение необходимых и неискаженных данных.

Summary

J. Košťál: About Some Limitations of the Standardized Interview

Though it is one of the readiest methods of obtaining primary mass data from respondents, the standardized interview often fails to attain the planned goals in full. Without certain corrections or preliminary "preventive" preparation its results are neither fully representative, nor truthful, nor intended. When ascertaining the respondent's personal data, his or her material conditions or level of knowledge, it is usually possible to compare the subjective replies with objectively acquired data (e. g. documents), to determine the aberration and take it henceforth into account as

a corrective of subjective responses. As regards opinions, behaviour and motives, we usually lack the opportunity of a direct and simple comparison with more objectively fixed data and in most cases rely on subjective statements. Of recent years, the main concern of methodological research both in this country and abroad has been to determine the sources of distortion. These in turn provide a stimulus for contemplating how to improve the preparation for the questionnaire as well as the selection and work of inquirers engaged in the standardized interview.

It follows from a secondary analysis of several radio polls, in which also methodological data were collected, that the refusal to be interviewed, the willingness to answer questions, and the duration of interviews are governed by certain regularities leading to the distortion of data which can be counteracted by a more careful preparation and selection of inquirers as well as by a more prudent formulation of questions asked in the interview.

Roughly 20–30 % of inquirers participating in Czechoslovak researches never fulfil the given task — either for private reasons, but also because they meet with the respondent's demotivating refusal to cooperate. This, as a rule, does not substantially endanger the representativeness of planned data. However, our analyses revealed that about one half of the inquirers who have completed their task and handed over the results to our workplace have met with refusal. The average proportion is one refusal to every three to four concluded interviews. Thus about one quarter of the collected data comes from substitutive respondents. This affects the planned structure of the selected sample to a much lesser extent (i. e. potentially more willing respondents) or the integrity of the inquirers involved (problem of fake data). Therefore, in the course of their training inquirers are urgently advised to apply mainly to unknown persons, and in small communities to avoid their friends and to contact the same person of research purposes no more than twice a year. In probability samples, addresses of the designated persons are used to check whether the inquirer has actually visited them, this being a criterion for his future inclusion in the inquirer's network.

An analysis of persons refusing the interview ($N = 882$) as well as of the situations involved showed that, in general, it is women, persons in the age group of 25–39 years, living in communities with up to 2 thousand inhabitants, in the East-Bohemian and South-Moravian regions, who are more willing to cooperate; on the other hand it is mostly men of 60 years and more living in the North-Bohemian region, who tend to refuse cooperation. It depends on the situation how the mentioned tendencies to refusal are to be reduced. Most persons refuse the interview at the initial contact (59 %). Here, more publicity given to the work of inquirers and researcher's through the mass media might be of greatest help. Second-phase refusals occur after the research aim and the method of cooperation have been explained (36.7 %). This situation depends to a larger extent on the inquirer's ability to convince the respondent that the research is anonymous and that his replies may be of both practical and scientific importance. The inquirer's information level and adroitness can be increased not only by training but also with the help of a regularly issued special periodical, competitions and quizzes. Third-phase refusals (4.3 % of the persons concerned) are connected with actual attempts at an interview or with handing over filled-in research forms (listener diaries, etc.) to the inquirer. In this case the proportion of refusals depends almost entirely on the inquirer's adroitness and time schedule.

Even if the inquirer eventually succeeds obtaining all the required data from the respondent, the question of the latter's willingness to reply (and of an eventual intentional or unintentional distortion) still remains open. In four polls we asked the inquirers ($N = 286$) to assess the willingness of respondents ($N = 4.323$) to cooperate. On the average, inquirers reported unreserved willingness in almost 60 % of the respondents, mild reluctance in 36 %, and almost considerable reluctance up to the point of refusing an answer to some questions in 4 %. (Inquirers were asked to consider the cases where respondents were unable to reply promptly, could not remember, did not know, etc., separately.) More willing to reply were secondary-school graduates who have passed their leaving examination, university graduates, students and young people up to 29 years of age, women and respondents from smaller localities with 5–10 thousand inhabitants. Cases ranging from reservations to some questions to unwillingness to co-operate were more frequent among respondents with unfinished elementary education or elementary education without apprenticeship, in men rather than in women, also in extreme localities with 2 thousand inhabitants on the one hand, and 100 thousand or more inhabitants on the other. In this respect it is necessary to examine whether this reluctance is not influenced by the inquirer's behaviour and his socio-demographic or personality characteristics.

If this is proved to be the case, a solution may be found in the selection of inquirers, in the assignment of tasks, or in further training.

The duration of the interview is influenced by the respondent's ability to give a prompt reply; in any case, however, more frequent reservations to questions and a decreasing willingness to reply may be observed after the time limit of 39 minutes has been surpassed. Most interviews held in our polls were within the range of 21–49 minutes while approximately all of them were equally demanding in scope. In Czechoslovakia's highly industrialized regions (e. g. Prague, West Bohemia and North Moravia), interviews containing more demanding questions are usually longer (more than 39 minutes), while those containing easier questions are shorter (up to 20 minutes). Skilled workers with elementary education are quicker to reply and university graduates and secondary-school graduates who passed their school-leaving exam behave ambiguously (the interview is shorter with some of them, longer with other). These regularities have not yet been fully clarified. Methodological research goes on to analyse the social situation of the interview, fluency (interventions of third persons), place and time of the interview, as well as the role, experience and personality of the inquirer.

Also the subject and character of the question influence the willingness to reply and the eventual assenting effect. Questions concerning material conditions differentiate the respondents into those who are better or worse equipped, and simultaneously into those who are more willing or less willing to reply, while greater willingness is connected with a tendency to shorter interviews. Persons having a negative or hazy relation to the subject of opinion, to the motive of behaviour and opinion, to action and knowledge, tend to answer the corresponding questions more reluctantly or even, incorrectly. This is why it is necessary to complement the interview with control questions to the answers which are more objectively verifiable. Net open questions, filters, tests of the respondent's knowledge and sincerity, evaluation and self-analysis of impressions,, as well as multiple opinion canvasses naturally reduce the willingness to reply. This is why it is necessary to ease the strain of the interview by "training" questions, combinations of open and closed inquiries and graphic aids. A pilot research should be carried out to ascertain whether any crystallized opinion attitude or practice are present or absent in the given area, and the types of questions should be chosen in compliance herewith — i. e. whether they should be direct and general or indirect, concret or projective, offering open or closed possibilities of reply. A psychologically based questionnaire enhances the chance of obtaining undistorted and intended data.