

## NEZNÁMÝ VÝZKUM: MEZI PŘÍPRAVOU A VYHODNOCENÍM

*Jiří Vinopal*

Nebudeme myslím daleko od pravdy s domněnkou, že pro většinu pracovníků podílejících se na nějakém sociálním výzkumu je období terénního sběru dat jakousi nevídanou přestávkou mezi dvěma důležitými dějstvími: přípravou a vyhodnocením. Jako by se v této chvíli jejich práce zastavila, jako by se rozbouřená horská řeka aktuálního výzkumu najednou schovala kamsi do skal a podzemních jeskyní, aby se až po nějakém čase znovu poklidně ševalící vynořila kdesi dole v údolí.

S ohledem na výše uvedené je vcelku pochopitelné, že situaci získávání informací v rámci sociálního průzkumu dosud nebyla věnována příliš velká praktická ani teoretická pozornost. Díky tomu také může být někdy chápána velice jednoduše jako série otázek, které pokládá tazatel, a odpovědí, které poskytuje respondent, tedy více méně v poloze behavioristického paradigmatu podnět – reakce. Interakce zúčastněných stran je chápána doslova jako řízený rozhovor, v jehož rámci má každý jasně definovanou roli a s ní spojené úkoly. Dotázaný je v tomto pojetí pasivním článkem, jehož úkolem je pouze vyslechnout dotaz a pravdivě na něj odpovědět, aktivita se naopak očekává od osoby tazatele. Tato „aktivita“ však ve skutečnosti spočívá pouze v kladení otázek v předepsaném znění a pořadí, pečlivém záznamu předem připravených odpovědí definovaným způsobem a směřování rozhovoru standardizovanými prostředky v případech, kdy respondent není schopen či ochoten akceptovat svoji pasivní roli. Jakékoli jiné formy komunikace, postranní informační kanály či skryté dorozumívání, jsou zde a priori vyloučeny, protože by narušovaly jednotnost podmínek, neboli požadavek standardizace. Několik základních pravidel vedení rozhovoru, uvedených obvykle v příručkách a pokynech pro tazatele, pak obvykle postačuje k tomu, abychom jakožto výzkumníci byli uspokojeni vědomím, že řeka nám v podzemí skutečně proudí, že se prodírá známým vymletým korytem, neroztéká se do temných nekontrolovaných zákoutí a že se tedy v obvyklé podobě vynoří tam, kde ji očekáváme.

Chceme-li vyzdvihnout nějakou významnou zásluhu kognitivních přístupů, které jsou v rámci metodologie sociálních průzkumů rozvíjeny od 80. let 20. století,<sup>1</sup> pak musíme uvést zejména skutečnost, že díky upření pozornosti na myšlenkové procesy respondentů vlastně otevřely přístup do tohoto podzemního bludiště a vynesly na světlo celý proces získávání informací od respondentů. Mimo jiné i díky této změně pozornosti je dnes jasné, že vnímat dotazování (ačkoli standardizované) jednoduše jako sled otázek a odpovědí v rámci řízeného rozhovoru není zdaleka přiměřené složitosti celé situace.

Mnohem výstižnějším uchopením celé záležitosti je duální koncepce situace dotazování autorů Sudmana, Schwarze a Bradburna [1996: 1, 55, Schaeffer a Maynard 1996: 66-68]. Podle ní je průzkum na jedné straně sérií kognitivních úkolů respondentů, na straně druhé je pak i sociálním setkáním. Kromě aspektů individuálních má i interakční stránku a při jejím studiu tedy musíme zohlednit jak průběh a fungování kognitivních procesů během zpracování informace jednotlivcem, tak i principy, na nichž je založena každodenní komunikace a interakce dvou či více osob. Nejlepším pojetím je proto podle těchto autorů „...považovat rozhovor v rámci průzkumu za plynulou konverzaci, během níž

<sup>1</sup> Pro bližší seznámení s kognitivními přístupy mohou posloužit publikace hlavních představitelů tohoto hnutí, zejména: Sudman, Schwarz a Bradburn [1996], Sirken et al. [1996], Tourangeau, Rips a Rasinski [2000], nebo Bradburn, Sudman a Wansink [2004]

respondenti svůj úkol myšlení a zodpovídání dotazů provádějí ve specifickém sociálním a konverzačním kontextu." [Sudman, Schwarz a Bradburn 1996: 55]

### Dotazování jako sociální setkání

Představa ideální standardizace rozhovoru, kdy oba účastníci skutečně dělají a říkají to (a pouze to), co jim určují a povolují pravidla, je značně nereálná, jak ukazují jak zprávy z terénu, tak výsledky laboratorních experimentů [Fowler a Cannell 1996]. Je zřejmé, že ani jedna ze stran interakce není schopna do detailu dostat požadavkům předepsaným „od výzkumného stolu“, že situaci jejich setkání zkrátka nelze okleštit do jakési totálně formální, odosobněné a vůči vnějším i vnitřním vlivům inertní podoby „řízeného standardizovaného rozhovoru.“ Oba účastníci se zkrátka musí řídit alespoň některými obecně platnými a sdílenými pravidly sociální interakce a komunikace, protože kdyby tak nečinili, nutně by se projevíli jako dogmatici, tupci či přinejmenším nevychovaní.

Příkladem norem, kterými se participanti rozhovoru běžně, ačkoli většinou zcela nevědomě, řídí, jsou nevyslovené předpoklady běžné konverzace, které systematicky analyzoval filozof jazyka Paul Grice [1975, Sternberg 2002: 367 - 369]. Podle něj probíhá konverzace především na principu spolupráce, přičemž ten může být vyjádřen prostřednictvím čtyř maxim (převzato z [Sudman, Schwarz a Bradburn 1996: 62 - 64]): (1) Maxima kvality zakazuje řečníkovi sdělit cokoli, co považuje za nepravdivé či neprokázané. (2) Maxima souvislosti mu přikazuje, aby jeho příspěvek byl relevantní záměru konverzace. (3) Maxima kvantity vyžaduje, aby poskytl právě tolik informace, kolik se od něj požaduje a (4) maxima stylu po něm chce, aby byl jeho příspěvek jasný, nikoli dvojznačný, rozvláčný či nesrozumitelný. Neboli, jsou na něj kladeny požadavky pravdivosti, souvislosti (relevance), informativnosti a jasnosti.

Takové pozadí komunikace má podle zmíněných autorů nanejvýš důležité implikace pro sociální průzkumy. Mnoho ze zdánlivě nepochopitelných nedorozumění a chyb, jichž se respondenti dopouštějí při odvozování smyslu otázky a tedy při formulaci/výběru svých odpovědí, se totiž výrazně vyjasňuje, pokud si uvědomíme, jakými implicitními předpoklady se během rozhovoru s tazatelem řídí. Příkladem může být mezní situace, kdy dotázaní otázce vůbec nerozumějí (nevědí, na co se jich tazatel vlastně ptá, jaký typ odpovědi je po nich požadován) a snaží se odvodit její smysl. Protože nepředpokládají, že by tazatel (potažmo výzkumník) narušoval sdílené principy konverzace a že tudíž otázka nějaký jim dostupný smysl mít musí, snaží se jej odhalit všemi možnými prostředky, které jsou jim po ruce, zejména sledováním jejího kontextu a možností odpovědí. A že se jim to ve většině případů také podaří, jistě není třeba příliš zdůrazňovat...

Jiný příklad, který autoři v této obecné rovině zmiňují, vychází ze třetí maximy, jejíž součástí je požadavek neuvádět informace, které již příjemce zná. Na základě tohoto nepsaného pravidla respondenti hodnotí odpovědi na aktuální otázky ve světle svých předešlých odpovědí a než by přijali za reálnou myšlenku, že se jich tazatel skutečně ptá na podobnou nebo alespoň zčásti se opakující informaci, vyvinou veškeré úsilí k „odhalení“ takové interpretace otázky, která bude lépe splňovat pravidlo informativnosti, tedy neopakovat již sdělené údaje a přinést něco nového. Skutečnost, že se dotazování tímto způsobem bez jakékoli známky nesouladu či váhání dopídí jiné interpretace otázky, než jakou zamýšlel výzkumník, je opět vcelku nasnadě.

Nicméně ačkoli se rozhovor v rámci výzkumu na jedné straně řídí některými z norem běžných rozhovorů, přeci jenom se od nich zásadním způsobem zároveň liší. Kupříkladu právě dedukce smyslu otázky zde probíhá ve značně omezených podmínkách. Zatímco ve spontánní konverzaci je možné se spoléhat na společný základ (common ground) rozhovoru, který účastníci sdílejí v podobě znalostí, přesvědčení a postojů a také na ujištění (grounding) o správném chápání otázky či výroku, které se jim různými způsoby od partnerů běžně dostává, ve výzkumném rozhovoru lze na takové pomůcky spoléhat jen velice zřídka (blíže o rozdílech mezi běžnou konverzací a standardizovaným rozhovorem v rámci průzkumu pojednává Schober [1999: 78 - 84]. Nejen, že tazatel nemusí mít s respondentem žádný společný základ v podobě znalostí, zkušeností, postojů apod. (respondent často nezná dokonce ani smysl či cíl výzkumu s nímž za ním tazatel přichází), nedochází navíc ani k ujišťování o správném chápání smyslu otázky, neboť tazatel mívá obvykle výslovně zakázáno jakkoli se odchylovat od předepsaného scénáře či dokonce podávat vysvětlení. Jak ambivalentní a nepříjemná situace to přitom pro tazatele je, opět ukazují jak zkušenosti s jejich prací v terénu, tak experimenty, které se zaměřovaly na zkoumání jejich výkonu v laboratorních podmínkách [Schaeffer a Maynard 1996: 71 - 82]. Závěry, které z takových experimentů vyplývají totiž ukazují, že „...chyby tazatelů neodráží neznalost technik nebo nedbalost, ale spíše jsou pokusy o kompenzaci špatných otázek.“ [Fowler a Cannell 1996: 20]

#### Dotazování jako série kognitivních úkolů

Analytické koncepce procesu položení a zodpovězení otázky pochopitelně vycházejí z obecných modelů zpracování informace, vyvinutých v rámci kognitivní psychologie [Lachman, Lachman a Butterfield 1979, Hippler, Schwarz a Sudman 1987] a mohou být prezentovány na různých úrovních podrobnosti. Nejobecněji bývá používáno některé z variant čtyřstupňového modelu, který proces rozčleňuje na fáze interpretace otázky, vyvolání informací z paměti, rozhodování a přizpůsobení odpovědi nabízeným možnostem [Tourangeau 1984, Schaeffer a Maynard 1996: 65, Sudman, Schwarz a Bradburn 1996: 15, 18]. Každá z těchto fází však může být dále sama rozpracována jak na podrobnější sekvence, tak na soubor souvisejících okolností a podmínek: např. fázi interpretace lze dělit na porozumění slovům, porozumění otázce, odvození významu otázky atd., přičemž na všech těchto subprocesech se podílí řada okolností, jako je kontext otázky, nabízené odpovědi, odpověď na předchozí otázku atp. Většina zmíněných procesů také probíhá odlišně v různých situacích, zejména se liší v případě otázek vyžadujících vyslovení názoru, versus otázek, které vyžadují vyvolání příslušných vzpomínek. Kromě toho není stoprocentní ani sekvence uvedených fází. Je možné, že některé z nich probíhají alespoň zčásti paralelně, případně že se respondenti vracejí před dokončením celého procesu k předešlým fázím, či naopak některé z přeskakují. [Sudman, Schwarz a Bradburn 1996: 77]

Původně jednoduché schéma lze tedy rozpracovat do značných detailů, čehož příkladem může být model, o který se Sudman, Schwarz a Bradburn [1996] opírají ve 3 kapitole své přehledové studie.

Co všechno musí respondent podle tohoto modelu udělat, pokud chce podle svého nejlepšího vědomí a svědomí odpovědět na položenou otázku? Jaké všechny okolnosti vstupují do hry a ovlivňují její výsledek? Série úkolů a množství okolností jsou skutečně velice rozsáhlé, ačkoli na první pohled jde o

jednoduchou (a během několika málo vteřin vyřízenou) záležitost. Vezměme si jako modelový příklad otázku, která je běžně pokládána při výzkumech veřejného mínění: „Jste spokojen se svým životem?“, s variantami odpovědí: „Velmi spokojen – Docela spokojen – Docela nespokojen – Velmi nespokojen.“ Jde o velice krátký a jednoduchý postojový dotaz, přesto možná překvapí množství úkolů, které přede mnou jako respondentem stojí, chci-li na něj odpovědět.

V první řadě musím být schopen vnímat souvislý proud zvuku a rozčlenit jej na jednotlivá slova. Měl bych se také vyznat v gramatice jazyka, abych rozeznal, že jde o otázku, a podle větné stavby odvodil funkci slov ve větě. Dále je třeba všem těmto slovům rozumět. Musím znát běžný význam vyjádření „být s něčím spokojen“ a být schopen jej odlišit například od ekvivalentních hodnocení typu „být nadšen“, být „zklamán“ apod. Musím mít nějakou představu o tom, co je to můj život. Vzhledem k tomu, že tato představa nabývá různých podob v různých kontextech („můj dosavadní život“, „má současná životní situace“, „můj život po boku manžela/ky“, „můj život na malém městě“ apod.), musím její aktuální význam nějakým způsobem odvodit. Určitě vezmu v úvahu kontext v němž se otázka vyskytuje (pokud bychom s tazatelem právě rozebírali téma manželství a rodinného života, měl bych vyhráno), a své předchozí odpovědi (vzhledem k tomu, že jsem už řekl, že jsem prožil docela šťastné dětství a že jsem optimistou, co se týče pohledu do budoucnosti, je zřejmě nejpravděpodobnější, že musím provést zhodnocení své současné životní situace...). Kromě toho musím rozumět i celému výroku, a odvodit jestli jsem dotazován na existenci spokojenosti („Zda...“), nebo na míru („Jak...“). Nejprůhodnější nápovědou mi v tomto okamžiku bezesporu budou možnosti odpovědí, které mi tazatel nabízí. Pokud by chtěl slyšet pouze „Ano“ nebo „Ne“, pak by se ptal na stav, pokud však nabízí i možnosti „Velmi...“ a „Docela...“, budu zřejmě muset zvážit míru.

Pokud je pro mne pochopení smyslu otázky již postačující, mohu se pokusit vyhledat všechny relevantní informace, odpovídající aktuální interpretaci – tedy že se mě vlastně ptají, jak se teď zrovna mám. Tak si vzpomenu, že včera mi před domem spadly klíče do kanálu, že syn o víkendu vyhrál okresní kolo soutěže v recitaci, že zub, který mě ještě před pár dny bolel si to zase na nějaký čas rozmyslel, že ráno to vypadalo na zamračený den, ale teď už začíná vykukovat slunce, že mi zbývají ještě tři hodiny práce, ale dobu strávenou tímto rozhovorem si budu muset napracovat atd. atp.

Ve chvíli, kdy budu mít pocit, že už mám dostatek relevantních vzpomínek, nebo že už jsem téhle otázce věnoval dostatek času (vždyť jak tak koukám, jsme teprve ve třetině dotazníku!), mohu zkusit udělat nějaký souhrnný závěr. Tak zjistím, že celkově převažují kladné věci a měl bych se tedy mít docela dobře..., no ale ty klíče včera, ty mě fakt našťvaly! A navíc je teď budu muset nechat všechny dělat znovu... No zas na druhou stranu máme zámečnictví hned přes ulici... No, „vcelku se mám asi dobře.“

Bohužel tato odpověď tazatele vůbec neuspokojuje a trvá na tom, abych si vybral z nabízených možností. Nezbyvá tedy, než si je nějak vyjasnit, dát jim smysl podobně, jako jsem to udělal v případě znění otázky. Určitě si nejprve zkusím představit krajní body nabízené škály: velmi spokojen bych byl, kdyby mi klíče nespady do kanálu a kdybych neměl strach, že se zase ozve ten zub. Velmi nespokojen bych asi zase byl, kdyby mě zub bolel stále a zámečník by byl až na druhém konci města. Musím se tedy rozhodnout mezi nevyhrocenými variantami. Je to těžké... Co jsem dal v minulé otázce? Jestli si dobře vzpomínám, tak „spíše

optimistický“? No tak to se teď mám asi vcelku dobře! ...tedy, ehmm..., jsem „docela spokojen“!

Na popsaném procesu je nejdůležitější skutečnost, že nic z těchto událostí, tazatel vůbec nezaregistruje a už vůbec o nich tím pádem neví výzkumník. Způsob jakým dotázaný interpretuje jednotlivá slova, celou otázku i možnosti odpovědí, skutečnosti, které bere v potaz, klíče, podle nichž se řídí při rozhodování,... vše se odehrává během několika málo vteřin v jeho hlavě a tazatel se dozví až výsledek. Přesto je zřejmé, že všechny ze zmíněných aktivit a okolností mají na jeho podobu nějaký vliv a neměly by tedy zůstat stranou zájmu. (Podrobnou analýzu úkolů respondenta a okolností, které mají na proces zpracování informace vliv podávají Sudman, Schwarz a Bradburn [1996: 55 - 79].)

Závěry, které lze na základě popsaného modelu situace dotazování učinit, jsou nabíledni. Výzkumníci by měli opustit behavioristickou představu rozhovoru tazatele s respondentem jakožto série podnětů v podobě otázek a reakcí v podobě odpovědí. Odchylky reálného chování obou účastníků interakce od její předepsané standardizované podoby by přinejmenším měli vzít v úvahu jak při konstrukci jednotlivých otázek a dotazníků, tak i při interpretaci získaných dat. V tomto ohledu mohou poskytnout velice vhodné nástroje například právě kognitivní přístupy.

Metodologické úvahy o podstatě situace získávání informací od respondentů by však měly jít ještě podstatně hlouběji. Je skutečně efektivní, předepisovat tazatelům a respondentům jejich role a možnosti tak striktně, jak je to prozatím běžné? Nevytváří prostředí maximální standardizace, která je zamýšlena jakožto důležitý prostředek zvýšení kvality dat (zejména s ohledem na jejich validitu a reliabilitu), druh nekontrolovaného zkreslení, který kvalitu dat jiným způsobem zase snižuje? Nedosáhne-li dotázaný ujištění, že otázku správně pochopil a nedostává-li se zároveň ani tazateli signálu, že byl dotaz respondentem správně pochopen, jak bychom jakožto výzkumníci mohli očekávat, že všichni odpovídají skutečně na to, na co jsme se jich chtěli zeptat, a že se všichni vyslovují ke stejné věci? Jak se ptá Groves [1996] v názvu trefně pojmenovaného příspěvku: Jak v takové situaci víme, že co si myslíme, že si respondenti myslí, je skutečně to, co si opravdu myslí?

V nastíněné situaci jistě není nepatřičné uvažovat o snížení direktivity předpisů pro vedení rozhovorů tazatele s respondentem. Určitě by stálo za pokus ponechat oběma stranám trochu volnější pole působnosti, umožnit jim adekvátně naplňovat alespoň některé z požadavků kognitivního zpracování informací i z pravidel průběhu konverzace. Povolit pomyslnou uzdu a přitom stále ještě pevně držet v rukou otěže však bude úkol nesnadný. Jednoduché nebude nalezení optimální hranice mezi striktně standardizovanou formou řízeného rozhovoru a uvolněnou konverzací, stejně tak ovšem nebude snadné vyškolit tazatele v jejich nové roli. Obě skutečnosti však před výzkumníky v jejich nekončící snaze o zkvalitňování vlastních výzkumů nepochybně stojí na prvních místech.

Literatura:

- Schaeffer, Nora, Cate, Maynard, Douglas, W. 1996. From Paradigm to Prototype and Back Again. in Schwarz, Norbert, Sudman, Seymour (eds.) 1996. *Answering questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher
- Schwarz, Norbert, Sudman, Seymour (eds.) 1996. *Answering questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher
- Sirken, Monroe G., Douglas J. Hermann, Susan Schechter, Norbert Schwarz, Judith M. Tanur, Roger Tourangeau (eds.) 1999. *Cognition and Survey Research*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Sudman, Seymour, Norbert Schwarz, Norman M. Bradburn (eds.) 1996: *Thinking About Answers. The Application of Cognitive Processes to Survey Methodology*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher
- Bradburn, Norman M., Seymour Sudman, Brian Wansink 2004. *Asking Questions: The Definitive Guide to Questionnaire Design -- For Market Research, Political Polls, and Social and Health Questionnaires*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher
- Tourangeau, Roger, Lance J. Rips, Kenneth Rasinski 2000. *The Psychology of Survey Response*. Cambridge: The Cambridge University Press
- Fowler, Floyd, Jackson, Jr., Cannell, Charles, F. 1996. Using Behavioral Coding to Identify Cognitive Problems with Survey Questions. in Schwarz, Norbert, Sudman, Seymour (eds.) 1996. *Answering questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher
- Grice, Paul, H. 1975. Logic and Conversation. in Cole, P., Morgan, J. L. (Eds.). *Syntax and Semantics: 3. Speech Acts*. (41 – 58) New York: Academic Press
- Sternberg, Robert, J. 2002. Kognitivní psychologie. Praha: Portál
- Schober, Michael, F. 1999. Making Sense of Questions: An Interactional Approach. in Sirken, Monroe G., Douglas J. Hermann, Susan Schechter, Norbert Schwarz, Judith M. Tanur, Roger Tourangeau (eds.) 1999. *Cognition and Survey Research*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Lachman, R., Lachman J. T., Butterfield, E. C. 1979. *Cognitive Processing and Information Processing*. Hillsdale NJ: Erlbaum
- Hippler, H. J., Schwarz, N., Sudman, S. (eds.) 1987. *Social Information Processing and Survey Methodology*. New York: Springer-Verlag
- Tourangeau, R. 1984. Cognitive Science and Survey Methods. In Jabine, T., Straf, M., Tanur, J., Tourangeau, R. (eds). *Cognitive Aspects of Survey Methodology: Building a Bridge Between Disciplines*. Washington, DC: National Academy Press.
- Groves, Robert, M. 1996. How Do We Know What We Think They Think Is Really What They Think? In Schwarz, Norbert, Sudman, Seymour (eds.) 1996. *Answering questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher.