

Jak se to vlastně dělá

technické kroky ve výzkumu
pilotní studie
předvýzkum
základní techniky sběru informací
rozhovor
dotazník
pozorování
analýza dokumentů
jev
indikátor

standardizované techniky
otevřené a uzavřené otázky
kategorizace
standardizované pozorování
zkreslení pozorovatelem
měření jako zdroj změny
stereotypní odpovědi

interference se zkoumaným objektem
použitelnost technik v experimentu

Kapitola 6. Jak se to vlastně dělá

6.1. Co dřív?

A teď už je načase se podívat na typický jízdní řád průměrného výzkumu. V kvantitativním výzkumu se obvykle setkáváme s těmito kroky:

1. Formulace teoretického nebo praktického sociálního problému.
2. Formulace teoretické hypotézy.
3. Formulace souboru pracovních hypotéz.
4. Rozhodnutí o populaci a vzorku.
5. Pilotní studie.
6. Rozhodnutí o technice sběru informací.
7. Konstrukce nástrojů pro tento sběr.
8. Předvýzkum.
9. Sběr dat.
10. Analýza dat.
11. Interpretace, závěry, teoretické zobecnění.

První čtyři kroky už známe a z prvních tří kapitol víme už dost proto abychom učinili poslední krok - interpretaci a zobecňování dat. Podívejme se teď na pátý krok. Definice pilotní studie a předvýzkumu se u různých autorů liší. My zde nabízáme definice používané ve většině americké literatury, i když jsou odchýlené od definic užívaných u nás. Účelem pilotní studie je zjistit, zda je náš výzkum v dané populaci vůbec možný. Naproti tomu účelem předvýzkumu (bod 8. v našem schématu) je odzkoušení nástrojů (kupř. dotazníku), které jsme pro náš výzkum konstruovali.

Podívejme se teď velice krátce na pilotní studii:

Pilotní studie

je prováděna na malé skupině vybrané z populace, kterou hodláme studovat. Technika tohoto kroku se podstatně liší od techniky, kterou hodláme použít ve vlastním výzkumu; nejčastěji zde používáme kvalitativní postupy (kupř. nestandardizovaný rozhovor). Cílem pilotní studie je zjistit, zda informace, kterou požadujeme, v naší populaci vůbec existuje a zda je dosažitelná.

Pokud nemáme opravdu hlubokou znalost o cílové populaci, zejména vzhledem ke studované problematice, pilotní studie je velice důležitá.



Dr. Watson:

Ale to my přece u nás vůbec nepotřebujeme! U nás přece neexistují žádné neznámé populace!

Bohužel, mnoho lidí sdílí tenhle názor s Dr. Watsonem. Někdy to může být nebezpečné. Žádná společnost není kulturně homogenní a každý z nás má tendenci soudit jiné kultury či subkultury z pozic naší vlastní kultury. Říkáme tomu etnocentrismus a budeme o tom hovořit později. Když dva řekají totéž, nemusí to nutně totéž znamenat. Vzpomeňme si jen na náš příklad s Egri Bikaverem v naší pohádce č. 2. Dále, to, co je v jedné skupině takovou informací, která může být snadno předána neznámému tazateli, v jiné subkultuře může být považováno za informaci, která "má zůstat v rodině". Různé profesionální subkultury mohou mít velice specifický systém hodnot, který je odlišný od hodnot existujících ve společnosti obecně. Tyto skupinové neformální normy často zabraňují tomu, aby se podávaly jakékoliv informace o nich všem nečlenům. Nemusí tu jít vůbec o nějaké ilegální skupiny: kupř. výzkum na populaci policistů je velmi obtížný všude na světě. Podobné problémy mohou být spojeny se zkoumáním etnických kultur. Kvantitativní akce kupř. na populaci Rómů by byla bez seriózní pilotní studie nezodpovědná.

Pilotní studie je velmi často opomíjena, a to i v případech, kdy je to riskantní. Jako vždy, je to problém času a peněz. Ale úspory v této etapě mohou být zaplacený pochybnou validitou našich výsledků a mohou nakonec vyústit ve výzkumnou akci, která je zcela nevalidní.

Stejně nebezpečné je opominutí předvýzkumu:

Předvýzkum

je opět prováděn na malém vzorku naší cílové populace; tento vzorek je však obvykle větší, než vzorek pro pilotní studii. Předvýzkum je testem nástrojů, které ve výzkumu hodláme použít.

Cílem tu je obvykle testovat srozumitelnost a jednoznačnost otázek. To je jedna z těch podivných věcí, které polkáváme ve výzkumné praxi: Když čteme záznamový arch, který konstruoval někdo jiný, je poměrně snadné poznat, že určité otázky nejsou zcela srozumitelné, že jiným otázkám je možno porozumět více než jedním způsobem. Na druhé straně je téměř nemožné objevit stejné neduhy v otázkách, které jsme formulovali sami. Já to vím, sám jsem si s tím nejednou udělal ostudu. Ale nespolehněme s revizí otázek na vlastní kolegy. Oni totiž většinou patří ke stejné kulturní skupině jako my, mají přibližně stejný okruh znalostí, podobný systém hodnot. Značná část naší cílové populace může být velice odlišná. Zatímco určitá otázka je pro nás zcela přijatelná, pro jiné skupiny v populaci může být velice intuitivní. Něco, co považujeme za běžnou znalost, nemusí být tak docela běžné. Jen předvýzkum na vzorku cílové populace může minimalizovat, i když určitě ne vyloučit, omyly tohoto typu. Zatímco opominutí pilotní studie nás v některých případech nemusí vytrést vážným zkrácením, opomenutí předvýzkumu je nesmírně riskantní: **předvýzkum by měl být nezbytnou součástí každé výzkumné akce.**

Když už pilotní studie byla skončena (a přirozeně ještě předtím, než můžeme začít s předvýzkumem) vstupujeme do velice zajímavé, ale velice rozsáhlé a komplexní oblasti konstrukce výzkumných nástrojů a do oblasti strategie práce v terénu. Důkladné seznámení s touto oblastí by vyžadovalo celou knihu a my máme k dispozici jen jednu kapitolu. Zbývá nám tu jen dvě věci: odkázat na dostupnou (a někdy méně dostupnou literaturu) a nabídnout velice stručný pohled na základní techniky sběru informací, na oblasti jejich uplatnění

a zejména upozornit na to, jak a kde jsou tyto techniky nejzranitelnější. V této kapitole bychom chtěli také alespoň připomenout existenci některých méně obvyklých technik sběru.

Tak, a už máme nejvyšší čas začít. Dr. Watson si už hlasitě stěžuje, že by chtěl konečně začít s konstrukcí dotazníku

6.2. Plát se nebo neplat?

To je opravdu otázka. Mnohem širší a složitější, než by se na první pohled zdálo. Je mnoho a mnoho různých technik sběru dat. Vyjmenujme si tu alespoň několik z nich: standardizovaný rozhovor, nestandardizovaný rozhovor, skupinový rozhovor, dotazník, pozorování, telefonní výzkum, sociometrické techniky, sémantický diferenciál, sekundární analýza, zúčastněné pozorování a mnoho a mnoho jiných...

Náščtěl, téměř všechny z těchto postupů jsou aplikací následujících základních technik:

- přímé pozorování
- rozhovor
- dotazník
- analýza dokumentů

Podívejme se nejdříve na definice těchto technik:

Přímé pozorování: To je zaměřené, dobře plánované vnímání vybraných jevů. To, co bylo vnímáno, je pečlivě a systematicky zaznamenáváno.
Rozhovor: Vyžadované informace jsou získávány v přímé interakci s respondentem. Rozhovor může být prováděn tvář v tvář nebo telefonicky.
Dotazník: Respondent odpovídá písemně na otázky tištěného formuláře.
Analýza dokumentů: To je analýza jakýchkoliv dokumentů, které nebyly vytvořeny za účelem našeho výzkumu. Záznamem mohou být právě tak dobře psané dokumenty jako jakékoliv materiální stopy lidského chování.

Podívejme se nejdříve na všechny tyto základní techniky najednou, na jejich aplikovatelnost v různých formách i přístupech a srovnáme jejich epistemologické vlastnosti.

Přímé a nepřímé sledování

O tom jsme již hovořili v prvních dvou kapitolách; v sociologickém výzkumu většinou nesledujeme samotný studovaný jev, ale pouze jeho indikátory. Jen v technice přímého pozorování, je-li studovaným jevem chování, jsme schopni sledovat studovaný fenomén přímo.

Experimentální a neexperimentální aplikace

Ze čtyř základních technik sběru informací mohou tři být použity v experimentu. Studium dokumentů však ne. Nezapomeňme, že ve smyslu naší definice považujeme za dokument jen takové záznamy, které nebyly vytvořeny pro náš výzkum. To vylučuje možnost zachytit změny, vyvolané manipulací s experimentálními proměnnou.

Tabulka 6.1.

	<u>Přímé pozorování</u>	<u>Rozhovor</u>	<u>Dotazník</u>	<u>Dokumenty</u>
<u>Co je sledováno:</u>				
jev	někdy	ne	ne	ne
indikátor	ano	ano	ano	ano
<u>Použitelnost v experimentu</u>				
	ano	ano	ano	ne
<u>Forma</u>				
standardizovaná	ano	ano	ano	ano
nestandardizovaná	ano	ano	ne	ano
<u>Interference se zkoumaným systémem</u>				
	někdy	ano	ano	ne

Standardizované a nestandardizované aplikace

Všechny tyto základní techniky mohou být použity ve **standardizované formě**, tři z nich i v nestandardizované; dotazník je přirozeně vždy standardizovaný. Koncept standardizace je

důležitý a je spojen s některými metodologickými problémy. Stojí za to, abychom se nad tímto konceptem na chvíli zamysleli.

Standardizované techniky používají striktně jednotné podněty a také odpovědi jsou často omezeny na volbu z předem připraveného souboru kategorií. Pak hovoříme o "uzavřených otázkách".

Kupř. ve striktně standardizovaném rozhovoru má tazatel vlastně velice omezenou a nepřítisň příjemnou funkci. Může jen přechít otázku doslovně tak, jak je vylíštněna v dotazovém archu. Když dotazovaný otázce nerozuměl, tazatel může otázku přechít zvolna a zřetelně ještě jednou. Když ani tehdy respondent neporozumí, nezbyvá tazateli nic jiného než zaškrtnout na archu kategorii "Neví/neodpověděl" a pak přechít k další otázce.



Dr. Watson:

Ale to přece nemůžete myslet vážně. Já bych určitě uměl přeformulovat otázku tak, že by každý porozuměl. Prostě bych otázku pokužlě změnil tak, že by "seděla na tělo" každého respondenta.

Nepochybujeme, že Dr. Watson by to určitě uměl stejně jako většina studentů, zejména z oblasti sociálních věd. Jenže to je důvod, proč právě tito studenti jsou zpravidla nejhöršími tazateli, snaží se většinou totiž "vylepšovat" výzkum. (Mimochoodem, téměř všude na světě jsou nejlepšími tazateli ženy v domácnosti, se středoškolským vzděláním a ve věkové skupině 35-45 let. Neptejte se proč. Nevím a nikdo neví, je to prostě empirický fakt.) V kvantitativním výzkumu si prostě nemůžeme dovolit žádné vylepšování otázek:

Kvantitativní výzkum je testování hypotéz o skupinách, a ne o jedincích. Analýza je prováděna na kumulovaných datech o mnoha jedincích a data můžeme kumulovat jen tehdy, jsou-li totožná. Nezbytnou podmínkou pro to je, aby alespoň stimuly (například otázky) byly totožné.

Nestandardizované postupy mohou získat lepší informace o jednotlivci, nabízejí lepší porozumění, ale cílem kvantitativního výzkumu je testování hypotéz o sociálních skupinách.

Jen si vyzkoušejte, kolika různými způsoby se můžete někoho zeptat, zda jí rád zmrzlinu. Leche udiveně vyslovená otázka "Vy nejíte rád zmrzlinu?" určitě vyvolá jinou proporce pozitivních odpovědí, než třeba otázka "Řekl byste že máte rád zmrzlinu, nebo že ji nemáte rád?". Data získaná v nestandardizovaném rozhovoru různými tazateli mohou být nestrovnatelná. Tazateli v kvantitativním výzkumu nezbyvá nic jiného, než hrát obtížnou úlohu lidského magnetofonu.

Standardizace otázek (nebo jiných stimulů) je vlastně dalším typem redukce informací. Bohužel, v kvantitativním výzkumu musíme aplikovat stejný typ redukce i na odpovědi zkoumaných osob. Početní operace mohou být prováděny jen na datech seskupených do relativně homogenních skupin. Chceme-li kupř. dojít k závěru, že jen 18% populace nemá rádo zmrzlinu a že s přibývajícím věkem obliba zmrzliny klesá, nezbyde nám nic jiného než standardizovat odpovědi, redukovat množství kategorií, ve kterých odpovědi budou zaznamenány. Tak kupř. odpovědi "Já bych za zmrzlinu dala život" a "Někdy zmrzlinu nemuší být špatná" budou zařídny do stejné kategorie. Horší je, že podobnou ztrátu informace musíme přijmout i tehdy, jedná-li se o problémy daleko závažnější, než je zmrzlinu. Nejobvyklejším nástrojem pro standardizaci odpovědí jsou "uzavřené otázky".

Uzavřené otázky nabízejí soubor možných alternativ, ze kterých respondent vybere vhodnou odpověď.

Ve standardizovaném rozhovoru můžeme použít místo uzavřených otázek otázky kódované respondentem. Ty mají formu normálních, "otevřených" otázek; výčet možných odpovědí není předložen zkoumané osobě, ale tazatel zaškrťává v záznamovém archu tu z připravených kategorií, která je nejbližší výroku respondenta.

Příprava uzavřených otázek není snadná. Jednak navržené kategorie musí představovat rozumný kompromis mezi ztrátou informace, která každou standardizaci nutně doprovází, a zvládnutelným počtem kategorií, jednak užité kategorie musí respektovat určitá formální kritéria:

1. Kategorie použité pro uzavřené otázky, musí představovat soubor, vyčerpávající všechny možné alternativy odpovědi.
2. Všechny kategorie se musí vzájemně vylučovat; nesmí být možné, zařadit odpověď do více než do jedné z kategorií.

Vyhověl prvému požadavku může být snadné. Bohužel jen někdy. Jistě nebudeme váhat nad kategoriemi pro otázku po respondentově pohlaví. (Mimochoodem, tato otázka bude mít tři kategorie, musíme mít možnost sdělit počítací, že pro určitého respondenta nám odpověď na tuto otázku chybí: zkoumaná osoba zapomněla zodpovědět tuto otázku v dotazníku, tazatel opomínil zaznamenat příslušnou informaci.) Ale představme si, jak by se připravovaly kategorie pro otázku na to, co dotazovaný dělá nejraději ve volném čase. Úplný výčet kategorií je zde skutečně nemožný. V takovém případě nezbývá nic jiného, než zavést kategorii "jiná odpověď". V dotazníku požádáme dotazované, aby ono "jiné" vypsalí a stejně instruuje i tazatele. To nám umožní, poté co data byla sebrána, ověřit, zda se vyskytuje v této všeshrnující kategorii nějaká odpověď velice často. Pokud by se tak stalo, můžeme pak vytvořit novou kategorii a příslušná pozorování překódovat.

Splnit druhý požadavek, vzájemnou vylučnost kategorií, je obvykle snazší. Nebezpečí zkreslení hrozí zejména tehdy, když musíme použít nějaké poměrně široké kategorie. Uvedme si alespoň jeden, spíše extrémní příklad toho, co by se mohlo stát při zmíněném výzkumu volného času. Abychom se vyhnuli nepřijemnostem spojeným s dlouhým souborem kategorií, mohli bychom zavést několik málo velice obecných kategorií, jako "zábava", "poučení", "sport" atd. Kupříkladu křížovek by někdo mohl zařadit do kategorie "zábava", někdo jiný do kategorie "poučení"; chození na fotbalové zápasy by se mohlo objevit právě tak v kategorii "sport" jako v kategorii "zábava". Jistě, spojování kategorií je možné a může být velice užitečné pro teoretické zobecnění. Seskupování původních kategorií do menšího počtu kategorií obecnějšího charakteru může být provedeno bezpečně teprve poté, co data byla sebrána.

Předběžné zavedení širokých kategorií může být velice nebezpečné: sebraná data mohou být snadno sdružována do obecnějších kategorií, ale jejich dekompozice do užších kategorií je vyloučena.

Později uvidíme, že nám statistika nabízí některé velice užitečné nástroje (jako kupříkladu faktorovou analýzu) pro optimalizaci tohoto procesu.

Proti pravidlu o vzájemné vylučnosti kategorií se dá hřešit ještě jiným zajímavým způsobem. V anglickém odborném žargonu existuje pro tehle hřích pěkné jméno "double-barrel question", tedy "dvoulhavičová" otázka. Je to taková otázka, která vyžaduje jednu odpověď o dvou nebo více věcech najednou. Tento omyl potkáte často ve výzkumech, které různé instituce provádějí vlastními prostředky. Kdyby instituce byla požádána, aby provedla výzkum znečištění ovzduší v jejích objektech, najme pro tento úkol experta. Když tááž instituce chce vědět, co si o této instituci lidé myslí, pověří kteréhokoliv zaměstnance, který umí číst a psát, úkolem zkonstruovat dotazník. Výsledky jsou pak docela neužitečné, ale většinou dost závažné, a to se děje i v Kanadě, doslova přesycené profesionálními institucemi, zabývajícími se výzkumem komerčně:

Pohádka pro odrostlejší děti 12.

Jak se dělá demokracie

Náš obvod reprezentovala svého času dáma, která byla nejen velice elegantní, byla nejen ministrem ve federální vládě, ale záleželo jí moc na tom, aby každý z voličů v jejím obvodu věděl, jak si *vází* našeho minění, a tak jsme dostávali asi tak třikrát ročně dotazník, krásně tištěný na těžkém křídovém papíře. Moc jsem se na to těšil. Byla to velice užitečná učební pomůcka pro mé kursy ve výzkumné metodologii, klasický příklad toho, jak se výzkum nemá dělat. V těch dotaznících se vyskytovaly otázky tohoto typu:

Jak jste spokojeni s politikou federální vlády ve vztahu k USA a se zahraniční politikou naší vlády obecně?

- velice spokojen
- dost spokojen
- někdy spokojen, někdy ne
- nespokojen

V té době mnoho lidí bylo v podstatě spokojeno s kanadskou zahraniční politikou právě s výjimkou submisivního vztahu k USA. Tito lidé neměli možnost tuto otázku pravdivě zodpovědět.

Cvičení 6.1.

Podívejme se znovu na znění otázky v naší pohádce, č. 12. Víme, že se ptá na dvě věci najednou. Ale je to zkrslující otázka ještě z jednoho dalšího důvodu. Můžete vysvětlit proč?

Za tím jsme hovořili o redukci způsobené standardizací v rozhovoru a dotazníku. Ničemné všechny čtyři základní techniky mohou existovat ve standardizované formě. (Dotazník přirozeně existuje jenom ve standardizované formě, pokud neuvažujeme nějakou velice speciální situaci, ve které by bylo nutno připravit pro každého respondenta speciální, na tělo šitou verzi dotazníku.)

Standardizované pozorování je formou pozorování, která je v kvantitativním výzkumu používána téměř výhradně. Pozorování mnoha jedinců nemůže být zvládnuto jediným pozorovatelem, a tak je nutno zajistit srovnatelnost postupů celého pozorovatelského týmu. Minimálním požadavkem pro to je připravit záznamový arch s kategoriemi, ve kterých bude pozorované chování zaznamenáváno. Klasickým příkladem kategorizace tohoto typu je Balesova stupnice pro pozorování kooperativního chování v malé skupině. Zde jsou některé příklady použitých kategorií:

1. Projevuje solidaritu, pozoruje jiné, pomáhá, odměňuje.
2. Uvolňuje napětí, žertuje, směje se, ukazuje uspokojení.
3. Souhlasí, pasivně přijímá, ukazuje pochopení, podílí se, přizpůsobuje se.
4. Dává návrhy, poskytuje návod, respektuje však autonomnost ostatních.
5. Vyjadřuje mínění, oceňuje, analyzuje, vyjadřuje pocity a přání.
6. Udvává orientaci, informuje, opakuje, vysvětluje, potvrzuje.
7. Vyžaduje orientaci, informace, žádá o opakování nebo o potvrzení.
8. Pít se po mínění ostatních, po jejich postojích, hodnocení, analýze, sleduje výrazy jejich pocitů.
9. Vyžaduje pro sebe návrhy, směrnice pro postup.
10. Nesouhlasí, nesouhlasí projevuje pasivně, spolupracuje jen formálně, neposkytuje pomoc ostatním.
11. Ukazuje napětí, žádá o pomoc, odtahuje se od činnosti.
12. Projevuje antagonismus, snižuje ostatní, hájí se a prosazuje se.

Podkladem pro konstrukci těchto tříd byl Balesův teoretický model, sledující v podstatě dvě dimenze. Prvá sleduje sociální emoce od kladné oblasti (body 1 až 4) až do oblasti negativní (body 10 až 12). Dále tato škála sleduje komponenty chování při řešení kolektivního úkolu. Tak kategorie 6 a 7 jsou zaměřeny na nutnou orientaci, kategorie 4 a 9 na problémové kontroly, 2 a 11 na vyrovnávání napětí atd. Pozorovatel kóduje pozorované chování na základě **vcítění** se do role člena skupiny, představuje si, jak by pozorované chování hodnotil, kdyby se opravdu zúčastnil jako člen na řešení úkolu skupiny. Balesova stupnice je výsledkem nesmírně rozsáhlé teoretické a zejména empirické analýzy. Škála je doprovázena podrobnou instrukcí, definující daleko zevrubněji použité kategorie a uvádí příklady. I tak je nutné, aby pozorovatelé, kteří mají tuto stupnici používat, prošli intenzivním tréninkem.

Příklad Balesovy stupnice jasně ukazuje nejzranitelnější bod standardizovaného pozorování: problém reliability. Reliability jsme již dříve definovali jako takové měření, které při opakované aplikaci - pokud se ovšem pozorovaný objekt nezmění - poskytne shodné výsledky. Pro situaci standardizovaného pozorování si můžeme definici reliability přeformulovat asi takto:

Reliabilní je taková metoda pozorování, při jejíž aplikaci skupina pozorovatelů, pozorujících nezávisle stejný jev, dospěje k shodným závěrům.

Jistě, většinou budeme pozorovat jednodušší jevy než R.F.Bales. Ale i tak, důsledná kontrola reliability je nezbytnou podmínkou pro aplikaci standardizovaného pozorování.

Konečně i **analýza dokumentů** může být prováděna ve standardizované formě. Jistě už slyšíte protestovat Dr. Watsona, že to není možné, že dokumenty ve smyslu naší definice jsou záznamy, které nevznikly pro náš výzkum, takže jsme nemohli ovlivnit jejich standardizaci. To je pravda, ale můžeme standardizovat jejich analýzu. Máme pro to dokonce speciální metodu, která se nazývá **obsahová analýza** a bývá definována jako objektivní, kvantitativní analýza sdělení jakéhokoliv druhu. Budeme se jí podrobněji zabývat později.

Nesporně standardizace, stejně jako každá jiná redukce informací, reprezentuje povážlivou ztrátu informací: bohatý, životuplný, mnohotvárný a mnohohodnotný charakter skutečného světa je proměněn do krajně zjednodušeného schématu několika málo proměnných a do velice omezeného počtu kategorií. Bohužel, kvantitativní výzkum je příliš neochrabaným nástrojem k porozumění. Rozumět, to je úkolem kvalitativního výzkumu. Kvantitativní výzkum je jen spíše brutální a primitivní nástroj k testování hypotéz. Má však jednu nesmírně důležitou vlastnost: je nám schopen říci, jaká je pravděpodobnost, že jsme na omylu. To však vyžaduje srovnávání údajů o mnoha jedincích. Srovnatelná data mohou být vyprodukována jedině standardizovanými postupy. **Nestandardizované techniky sběru dat jsou tedy v kvantitativním výzkumu prakticky nepoužitelné.**

Interference se zkoumaným systémem

To je další z opravdu velkých bolestí empirického výzkumu. Nejsme v tom sami, i naši kolegové v exaktní fyzice mají své problémy, když měřící aparát ovlivňuje měřený systém. Již prvý pohled na naše čtyři základní techniky nám naznačí, že se rozpadají do dvou skupin s ohledem na to, jak silně mohou ovlivnit chování systému, který chceme studovat.

Webb, Campbell, Schwartz a Sechrest (1969) navrhli zajímavou klasifikaci zkreslení vyvolaného výzkumnými stimuly:

- (1) **Efekt morčete:** zkreslení vzniklé tím, že zkoumané osoby jsou si vědomy toho, že jsou zkoumány.
- (2) **Výběr role:** zkoumaná osoba, která si je vědoma, že je zkoumána, nebude reagovat přirozeně, ale tak, aby se jevila v co nejlepším možném světle.
- (3) **Měření jako zdroj změny:** výzkumný proces může vyvolat ve zkoumaných osobách postoje, které před tím neexistovaly.
- (4) **Stereotyp ve volbě odpovědí:** volba alternativních odpovědí je ovlivněna jinými faktory než míněním respondenta.

Zmínění autoři uvádějí ještě dvě další kategorie, ("interviewer effect" a "změny ve výzkumném nástroji") které jsou podle jejich mínění vyvolány výzkumníkem. My se však domníváme, že jsou to kategorie podřazené prvním čtyřem a nebudeme je na tomto místě používat. Je zřejmé, že naše základní techniky se z hlediska prvé kategorie, zvané efekt morčete, rozpadají do dvou skupin. V případě **rozhovoru a dotazníku** zkoumaná osoba vždycky ví, že je předmětem výzkumu. Jsou to takzvané **reaktivní metody** (obtrusive methods), kde v procesu sběru informací vyvoláváme reakci, kterou zamýšlíme analyzovat. Naproti tomu **pozorování** a **studium dokumentů** je nereaktivní neagresivní metoda. Sběr informací zde nevyvolává, nebo by alespoň neměl vyvolávat, žádnou reakci. (Ovšem některé z dokumentů mohly být vytvořeny reaktivními technikami při jejich vzniku, mimo rámec našeho výzkumu.)

To ovšem neznamená, že pozorování je vždy nereaktivní: pozná-li zkoumaná osoba, že je pozorována, stává se tato technika nutně reaktivní technikou. To se velmi často děje při experimentální manipulaci. Klasický je tzv. Hawthornský efekt. Roethlisberger a Dickson (1939) studovali produktivitu dělníků Western Electric v Chicagu a jejich spokojenost

s pracovními podmínkami. Zlepšené osvětlení pracoviště se odrazilo ve zvýšené produktivitě a vyšší spokojenosti dělníků. Další zlepšení osvětlení vedlo opět k ještě vyšší produktivitě. Pak - jako experimentální kontrola - světlo bylo opět ztlumeno. a kupodivu, produktivita opět vzrostla. Rozhodujícím činitelem nebyla reakce na fyzické změny, ale reakce dělníků na pozornost, která jim byla věnována. Ale my už víme, že použití kontrolní skupiny ve skutečném experimentu může pro tento typ zkreslení vyloučit.

Pod hlavičkou "výběr role" je skryt zdroj zkreslení, který je velice typický jak pro dotazník, tak i pro rozhovor. Zkoumané osoby mají přirozenou tendenci ukázat se v odpovědích v co nejlepším světle. V případě rozhovoru k tomu přistupuje ještě nový faktor, vyvolaný osobou tazatele; respondent může volit odpovědi tak, aby udělal co nejlepší dojem na konkrétní osobu, na tazatele.

Pohádka pro odrostlejší děti 13.

Historie téměř beze slov aneb O dvou tazatelích



Tazatel 1:
"Čtete rád poezii?"



Respondent Pepík:
"Zbláznit jste se?"



Tazatel 2:
"Čtete rád poezii?"



Respondent Pepík:
"Ó, já miluji poezii!"

Tomuto zkreslení, nazývanému v anglicky psané literatuře "interviewer bias", je obližné předejít. Nemí vyvoláno jenom tím, jaký tazatel je, nejen tím, jak se chová, ale hlavně tím, jak je respondentem vnímán. Chování tazatele může nechtě respondentovi nabídnout klíče ke konstrukci falešné či správné představy o tazateli, a tato představa ho pak vede k odpovědi, o které se domnívá, že na tazatele učiní co největší dojem. Neutrální chování tazatele je nelehký úkol, zejména je-li pro něj obsah výzkumu nějak významný. Autor výzkumu může být proto velmi špatným tazatelem. Většina profesionálních výzkumných organizací používá služby tazatelů, kteří mají své vlastní hlavní povolání a je osvědčenou praktikou, že tazatelé, kteří jsou svým povoláním spojeni s předmětem určitého výzkumu, jsou z účasti na tomto výzkumu vyloučeni. Pojišťovací agent není použit jako tazatel pro výzkum zabývající se pojištěními; těžko by zachoval "poker face" při nehorázné odpovědi respondenta, kterou já, jako osoba zcela naivní v tomto oboru, klidně zaznamenám.

Podobnou roli může hrát tzv. **efekt záhlaví**, to jest zkreslující efekt představy zkoumaných osob o instituci, která výzkum pořádá, nebo se kterou respondent daný výzkum asociuje. Následující pohádka není vtip, ale fakt z historie naší, či spíše východoevropské sociologie:

Zkreslení výběrem role se ovšem neomezuje jen na rozhovor, ale je vlastně i dotazníku. Respondent se neidealizuje vzhledem ke konkrétnímu tazateli, ale vzhledem k nějak zobecněným druhým lidem, nebo vzhledem k instituci, kterou vidí či tuší za výzkumem. Naštěstí máme k dispozici některé technické postupy, které zvýší pravděpodobnost pravdivé odpovědi i na nepříjemné otázky. Tyto postupy nejsou bez problémů a budeme je probírat na následujících stránkách.

Horší je to se zkreslujícím vlivem měření jakožto zdroje změny. Krásný příklad jsme uvedli v naší pohádce č.3. Bohužel, takové benigní případy jsou spíše výjimkou. Tazatelů tak efektivních jako Jirka, není mnoho a tak oběhává a hodné bahičky snad existují už jenom v pohádkách. Mnohem zhubnější je vliv měření na postoje respondenta, zejména na postoje, které ještě nejsou pevně zakotveny v jeho vědomí. Naše výzkumy jsou často zaměřeny na

problémy, o kterých někteří respondenti nikdy nepřemýšleli, které pro ně nejsou skutečnými problémy a nemají k nim vyhraněný postoj. Teprve naše **otázka tento postoj vytvoří**. Odpověď dotazované osoby není nepravdivá, ale vyjadřuje postoj, který je nový a asi značně nestabilní. Naši hlavní obranou je předvýzkum: jen ten je nám schopen říci, zda požadované informace skutečně v cílové populaci existují. Dále nám mohou pomoci **filtrační otázky**. To jsou otázky, verifikující, jak dalece je respondent kvalifikován poskytnout žádanou informaci. Zjišťují třeba zkušenost respondenta z dané oblasti, jeho znalost atd.

Pohádka pro odrostlejší děti 14.

O dvou výzkumech

To bylo vlastně dost dávno, kdy sociologie bylo stále ještě nemravné slovo, které bylo opisováno mnoha různými způsoby, třeba jako vědecko-historický výzkum o přítomnosti. A přeci v té době Erika K. dokázala připravit znamenitý výzkum o náboženství v některých oblastech Čech a Moravy. Použila velice moudrou techniku, která téměř dokonale zajišťovala anonymitu. Dotazníky byly osobně rozdávány a po několika hodinách se tazatel vrátil, dal respondentům frankovanou obálku a respondenti sami vyplněný dotazník vrátili poštou. Zajímavé je, že některé vrácené obálky měly razítka poštovních úřadů vzdálených mnoho desítek kilometrů od míst, ve kterých se výzkum konal. Erika tak docílila nejen neobyčejně vysoké návratnosti, ale získala i velice upřímné odpovědi. Její výsledky byly u mocných tehdejšího světa velice nepopulární.

V té době navštívil Prahu jeden sociální vědec z jednoho nevelkého spřáteleného socialistického státu. Uviděl výzkum a řekl Ericce: "To je velice zajímavé! Já ten výzkum zopakuji. Ale udělám ho lepší!" A taky udělal. Když se asi o rok později vrátil do Prahy, prohlásil vítězně: "Neřikal jsem to, já mám mnohem lepší výsledky než Erika. Měl jsem stoprocentní návratnost, a náboženské předsudky u nás už vůbec neexistují." Možné je všechno, ale o perfektní návratnosti ještě nikdy nikdo neslyšel, a tak nám to ten soudruh profesor vysvětlil: "Já jsem vybral mnohem lepší tazatele, než měla Erika. Já jsem vybral ty osoby, které o obci nejvíce věděl a kterým každý důvěřuje: **místní milicionáře!**"

Stereotyp ve volbě odpovědi je v literatuře znám pod jménem *response sets*. Je to systematické seskupování odpovědí do určitých kategorií a toto seskupování nemá nic společného s obsahem otázky, ani s postojem, míněním respondentů. Nicméně toto

seškupování není náhodné. Jeden typ tohoto zkreslení je znám pod jménem **acquiescence** (podvolení, přitakání). Mnoho respondentů má tendenci s předloženým tvrzením souhlasit spíše než vyjádřit nesouhlas. To je zejména časté, když vyžadujeme odpověď ve formě souhlasu nebo nesouhlasu s předloženým tvrzením:

- Většinu lidí je možno důvěřovat.
 - silně souhlasím
 - souhlasím
 - nevím
 - nesouhlasím
 - silně nesouhlasím

V rozsáhlejších výzkumech můžeme toto zkreslení minimalizovat tak, že na různých místech dotazníku nebo rozhovoru předložíme obsahově shodné tvrzení, jednou v pozitivní a jednou v negativní formě. Tak předchozí otázka by mohla být opakována takto:

- Lepší je nedůvěřovat nikomu.
 - silně souhlasím
 - souhlasím
 - nevím
 - nesouhlasím
 - silně nesouhlasím

Dalším zdrojem zkreslení je tendence mnoha zkoumaných osob volit střední, neutrální kategorii v uzavřených otázkách. Řešením tu může být technika **nucené volby**. Střední, neutrální kategorie ("nevím" v našem příkladu) není prostě v uzavřené otázce použita a respondent se musí rozhodnout mezi kategoriemi popisujícími různé stupně souhlasu či nesouhlasu.

Někdy "response set" může nabýt velice zajímavé formy:

Pohádka pro odrostlejší děti 15.

O zkreslení vpravdě tvořivém aneb Pohádka s mravním poučením

Kdysi, kdysi, ale v podstatě po celém civilizovaném světě, byly pro poradenství ve volbě povolání používány různé dotazníky. Jeden z nich se snažil o co nejpřesnější inventuru kandidátových zájmů. Byl to velmi dlouhý dotazník, obsahoval několik set položek. Každá z nich obsahovala stručný popis nějaké činnosti nebo prostředí. Vypadalo to asi takto:

- 112. Pracovat se zvířaty A a ? n N
- 113. Řešit složité problémy A a ? n N

Respondenti byli instruováni zakroužkovat "A" když zmíněná činnost byla pro ně velice zajímavá, "a", když byla poněkud zajímavá, "?" ani zajímavá, ani nudná, "n" reprezentovalo nudnou a "N" velice nudnou činnost.

Viděli jsme vyplněné dotazníky z výzkumu na populaci učňů, který byl proveden v prvních poválečných letech, a bylo to velmi zajímavé čtení. Prvé stránky dotazníků byly vyplněny většinou pečlivě. Ale postupně přibývalo přeskočených otázek, zdaleka ne všichni respondenti se dostali až ke konci dotazníku. Ne všichni však podlehli v tomto zápase s nudou bez boje. Zaškrtnuté odpovědi začaly dostávat formu geometrických obrazců. Viděli jsme kolmice, šikmé linky v nejrůznějších kombinacích a profesor Hyhlík pečlivě sřezal dotazník vyplněný jakýmsi tvořivým mladým mužem, jehož odpovědi na posledních stránkách dotazníku vyvířely opakovaně populární nemravný obrázek.

A tady je to slíbené mravní naučení. Je snadné předpovědět, že výzkumný proces, který je pro respondenty nudný, vyvolá nutné zkreslení. Třeba i ve formě *response setu*. Ale je vskutku nemožné odhadnout, jaký bude obsah tohoto zkreslení.

Tak a teď už víme něco o základních nástrojích sběru informací. Ale nevíme ještě, jak a kdy je používat. Alespoň něco si o tom povíme v příští kapitole.

Řešení úkolů z kapitoly 6.

Cvičení 6.1.

To dodatečné zkreslení je dosti zřejmé: Uzavřená otázka obsahuje **dvě** pozitivní kategorie ("velice spokojen" a "dosti spokojen"), jednu neutrální kategorii ("někdy spokojen, někdy ne") ale **jen jednu** negativní kategorii. I kdyby všichni respondenti odpovídali zcela náhodně, výsledky vyjádří převahu postojů příznivých pro federální vládu.