

jednoduché, krátké stupnici respondentovu schopnost komunikovat v angličtině a posouzení etnického charakteru bezprostředního okolí respondentova domu nebo bytu.

Je samozřejmé, že záznamový arch musí poskytnout příslušné rubriky pro záznam takových informací, opět pokud možno ve velice jednoduché standardizované formě.

7.5. Když se sociolog nevtírá

Přirozeně zde budeme mluvit - a opět jenom velmi stručně - o neobtrusivních metodách, o pozorování a o studiu dokumentů.

Standardizované pozorování

Akt pozorování - alespoň potenciálně - neinterferuje se studovaným systémem. To ovšem platí jen tehdy, když pozorované osoby nevědí, že jsou sledovány. Známe různé techniky jak můžeme pozorovatele skrýt, od skryté kamery, přes jednostranně průhledné zrcadlo až po sociální ukrytí pozorovatele. Pokud tyto techniky fungují, největším problémem je etičnost takové akce. Ale o tom budeme hovořit ve zvláštní kapitole. Zde jenom připomeňme, že neobratné použití technických pomůcek, jako zrcadel, nebo skryté kamery, i když nevede nutně k fyzickému útoku na pozorovatele (ale i to se stává), vyvolá takové zkeslení, že zcela otevřené pozorování by bylo lepší. (O zkeslení vyvolaném tím, že zkoumané osoby vědí, že jsou pozorovány, jsme již hovořili.) Pravděpodobně nejspolehlivější je sociální ukrytí tazatele. Pozorujeme-li, jak se třeba chovají lidé ve frontě v samoobsluze, na přednášce, v tramvaji, na fotbale, není obvykle obtížné, aby pozorovatel přijal roli zákazníka, posluchače, sportovního faný atd. Je to jedna z forem zúčastněného pozorování, o kterém budeme mluvit daleko podrobněji v souvislosti s technikami kvalitativního výzkumu.

Máme-li použít výsledků pozorování v kvantitativním výzkumu, standardizace pozorování je nezbytná. Bez ní bychom nemohli zaručit srovnatelnost dat od různých pozorovatelů. Řekněme, že bychom chtěli testovat hypotézu, že studenti, kteří sedí ve velkých univerzitních aulách v zadních řadách sedadel, sledují přednášky s menší pozorností než studenti, kteří sedávají vpředu. Navrhovaný postup by byl použitelný jen ve velké třídě a na začátku školního roku, když se posluchači ještě neznají. Mladí pozorovatelé by se pak nelišili od ostatních studentů. Každý pozorovatel by měl přidělenou skupinu sedadel a zaznamenával

by chování studentů, kteří by seděli na těchto místech. Záznamový arch by obsahoval plán sedadel, který byl pozorovateli přidělen, a chování studentů by bylo zaznamenáváno v předurčených časových intervalech, řekněme každých deset minut. Pro každou z těchto period by pozorovatelé obdrželi zvláštní formulář. Chování studentů v každé periodě pozorování by bylo kódováno do připravených kategorií, které by mohly vypadat asi takto:

- (1) Sleduje přednášejícího, dělá si poznámky
- (2) Občas sleduje přednášejícího, poznámky dělá jen sporadicky.
- (3) Občas si dělá poznámky, ale také se baví se sousedem, nebo si čte.
- (4) Je pasivní.
- (5) Dřímá, usnul.
- (6) Odešel.

Takovéhle uspořádání výzkumu zní docela pěkně a snad i elegantně. Ale pozor, mohou zde být různé, obratně zamaskované pasti. Tak se proto podívejme na pohádku číslo 18.

Pohádka pro odrostlejší děti 18.

O schůzích a křížovkách

To bylo ještě v době, kdy umění jak přežít nekonečné schůze a zůstat duševně zdravý, patřilo k základním životním nutnostem. Zkoušeli jsme všechno. Až jednoho dne přišel náš přítel Mýša Pergler s nápadem vpravdě geniálním: "Křížovky!" Ne tedy je luštit, to je příliš viditelné, ale vytvářet je. Po prvních několika slovech to není tak snadné. Musíte se zamyslet, tak se třeba zamýšleně podíváte na přednášejícího. Pak vás něco napadne, napíšete další slovo a legendu, lektor je potěšen posluchačem, který je pozorný a dokonce si dělá poznámky a ty dvě, tři hodiny schůze utečou přece jenom snesitelněji.

Asi tři dny po tomhle vynálezu jsem jel přednášet do Košic. Na jakési divné, nudné téma. V poslední řadě seděl mladý muž. Velice pozorný, dělal si poznámky, když nepsal, sledoval mě zamýšlenými očima. To bylo přece jen trochu mnoho. Protože se při přednáškách rád procházím mezi lavicemi, zamířil jsem při nejbližší příležitosti do severozápadního rohu místnosti, kde seděl ten pozorný mladý muž. Samozřejmě tvořil křížovku, docela velkou a složitou. Tak jsem mu o přestávkách pogrataloval, jak tvořivě využívá čas. Po lehkém začervenaní odmítl skromně moji chválu: "Ale to dělají v Praze už dlouho..."

Poučení:

Za prvé, zkušenosti se diseminují v naší vlasti zatraceně rychle, zejména, jde-li o něco, co není tak docela košer. A za druhé, interpretace chování může být někdy velice mylná.

Zatímco pozorování neruší studovaný proces, a v tom je jeho veliká síla, je spolehlivým nástrojem jen pro zkoumání takových jevů, které můžeme přímo vnímat. Spoj mezi pozorností a chováním, jako jejím ukazatelem nemusí být vůbec jednoduchý. Zatímco záznam chování

může být poměrně přesný, jeho interpretace v termínech pozornosti může být neplatná. Co když ten student, jehož chování jsme zakódovali do jedné z nejnižších kategorií pozornosti je tak zaujatý, že zavřel oči, aby se mohl lépe soustředit? Je-li však chování přímo tím, co chceme studovat, pozorování je jedinečným nástrojem, a řada typů chování je sociologicky relevantní. Tohle jsou jenom náhodně vybrané příklady: respektování dopravních pravidel za různých okolností, chování ve frontě, stereotypy chování v restauraci a mnoho jiných. Pozorování je nástrojem používaným velice rutinně v experimentu, více v sociální psychologii a psychologii, než v sociologii. Hmotné artefakty jsou nesporně sociálními fakty a pozorování je zde takřka jediným použitelným nástrojem. Už jsme se zmínili, že téměř vždy požadujeme od tazatelů, aby doplnili rozhovor záznamem určitých pozorování. Lidské výtvořiny jsou často jediným zdrojem sociální informace o minulosti. Archeolog je náš blízký bratranec. Ale zde se už dostáváme k druhé významné skupině neobtrusivních technik.

Studium dokumentů

Jak jsme si již řekli, za dokument tu považujeme jakýkoliv hmotný záznam lidské činnosti, který nevznikl za účelem našeho výzkumu. Tak za dokumenty bychom mohli považovat třeba

- úřední statistiky,
- daňové záznamy,
- nápisy na stěnách veřejných záchodků,
- míra opotřebení koberce v muzeích a galeriích,
- záznamy snů,
- osobní deníky,
- obsah nádob na smetí, *industriální archeologie → s. 167*
- romány,
- telefonní účty,
- plakáty a letáky, *billboardy*
- novinové články a stovky jiných...



Dr. Watson:

Tak teď opravdu doufám, že je to jenom hloupý vtíp. Copak se může vědecká analýza spolehnout na něco tak fiktivního, jako jsou romány? A noviny říkají pravdu jenom příležitostně. Já jsem v podstatě čestný člověk, ale přece i v mých dopisech je hodně sladkých lží, a když jsem si psal deník, tak to byla Wahrheit und Dichtung...

Tak tentokrát bude mít odpověď našemu příteli poněkud dialektický charakter. Ve všem, o čem se Watson zmínil, má pravdu. Ale i zkreslené dokumenty nám mohou poskytnout velice

cennou informaci. Někdy jsme schopni odhadnout směr zkreslení, jindy je to právě zkreslení, které je předmětem našeho výzkumného zájmu.

Klasický příklad není z oblasti sociologie, ale z romantického světa výzvědné služby. Za druhé světové války britská zpravodajská služba získávala nejspolehlivější informace o stavu morálky německého obyvatelstva ne od agentů, ale analýzou notoricky zkreslené nacistické propagandy. Znalost získaná systematickou analýzou zkreslení umožnila předpovědět na základě rozboru projevů vedoucích nacistických funkcionářů, že Hitlerovy tajné zbraně nejsou pouhou propagandou, odhadnout čas, kdy budou asi použity, a dokonce odhadnout i typ těchto zbraní. O britské vědecké zpravodajské službě existuje znamenitá kniha jednoho z jejích tvůrců, R.V. Jonese, *The Wizard War: British Scientific Intelligence 1939-1945* (1978). Je to kniha, kterou budete číst se zatajeným dechem a pro nás je to geniální úvod do analytického myšlení právě toho typu, jaké potřebuje sociolog.

Jedna z nejdůležitějších studií klasické sociologie o sociálních změnách vyvolaných emigrací je velice rozsáhlá (čtyřsvazková) studie Williama I. Thomase a Floriana Znanieckého *Polish Peasant in Europe and America*, první svazek publikován v New Yorku 1917. Tato studie je založena výhradně na analýze soukromých dopisů, které si vyměňovali vystěhovalci z polských vesnic do USA se svými příbuznými ve staré vlasti.

O hmotných stopách chování jsme se již zmínili. Ale opotřebený koberec je jen jeden příklad z mnohem širšího spektra. Popularita lokálních FM radiových stanic v Chicagu byla studována za pomoci autodílen a "service stations". Ty zaznamenávaly nastavení stupnice na přijímačích vozů zákazníků. Za rok byla získána - velice levně - informace o více než 50.000 vozech. Popularita knih v knihovnách, zejména referenčních materiálů, které se nepůjčují, může být odhadnuta stupněm opotřebených jednotlivých svazků. Popularita inserce byla dokonce měřena počtem různých souborů otisků prstů na daných stránkách (DuBois 1963). Analýza odpadků byla s úspěchem použita pro analýzu vzorců spotřeby alkoholu. Analýza nápisů ve veřejných záchodcích byla často použita ve studiu lidské sexuality, mimo jiné i v klasické Kinseyově studii (Kinsey et. al 1953).

Nejčastěji se však setkáme s analýzou psaných záznamů. Nikdo v sociálních vědách asi nepochybuje o užitečnosti sčítání lidu a statistických ročenek. Méně automaticky si uvědomíme, že máme k dispozici podobné údaje i z dávné minulosti, jako třeba Berní role.

Je zřejmé, že některé úřední záznamy mohou obsahovat systematické zkreslení. Nemáme zde na mysli jen propagandistické zkreslování dat, ale i zkreslení vyvolané různou metodologií použitou pro různé záznamy a různými kulturními vlivy. Kupř. se zdá, že poměrně vysoké číslo sebevražd, uváděné ve statistikách skandinávských zemí, je alespoň částečně funkcí kulturních rozdílů. Sebevražda v těchto zemích není spojena s tak silným negativním stigmatem jako v Anglii nebo severní Americe. Zde lékaři mají silnou tendenci s ohledem na přežívající rodinu - je-li to jen trochu možné - hlásit "náhodné úmrtí" a ne sebevraždu.

V podstatě jakýkoliv psaný materiál je potenciálním zdrojem sociologické informace. Není proto divu, že byla vytvořena speciální technika pro analyzování obsahu sdělení:

Obsahová analýza

je kvantitativní, objektivní analýza sdělení jakéhokoliv druhu. Obsahová analýza se může zabývat právě tak obsahem sdělení, jako jeho formou, autorem i adresátem takového sdělení.

Sféra uplatnění obsahové analýzy je nesmírně široká. Může být použita pro srovnání, jak objektivně různé masové sdělovací prostředky referují o určitých událostech. Obsahová analýza byla často použita pro identifikaci autora. V notoricky se vracející diskusi obsahová analýza spočívající na rozboru jazykových elementů znovu potvrdila, že Shakespeare byl opravdu Shakespeare a ne Bacon. Obsahová analýza je běžně používána pro objektivní určení obtížnosti textu pro čtenáře. Může být použita nejen pro definování, ale i pro odhalení skrytých úmyslů sdělovatele. Obsahová analýza byla použita pro rozlišení mezi autentickými dopisy sebevrahů a simulovanými dopisy, psanými těmi, kteří sebevraždu opravdu nezamýšleli. (Ogilvie, Stone a Shneidman 1986). Obsahová analýza má i uplatnění uvnitř jiných výzkumných technik. Může být použita kupř. pro zpracování dlouhých otevřených otázek a je i důležitým nástrojem pro organizování záznamů získaných kvalitativními postupy.

Typickou doménou pro aplikaci obsahové analýzy je studium trendů na různých úrovních sociálního vývoje. Kupř. Naisbittův bestseller *Megatrends* (1982) se pokusil definovat hlavní trendové změny v současných Spojených Státech. Východiskem pro tuto studii byla obsahová analýza více než šesti tisíc lokálních novin. V tomhle výčtu bychom mohli pokračovat ještě dlouho.

A jak se to dělá? Logika této analýzy je velmi přímočará. Organizačně obsahová analýza sleduje stejné logické schéma jako každý jiný kvantitativní výzkum. I zde budou východiskem pracovní hypotézy. Ty nám pomohou racionálně rozhodnout o populaci a vzorku.

A protože už slyšíme brumlat našeho Dr. Watsona někde v pozadí, podotkněme, že populace zde není soubor lidí, ale soubor sdělení. Je-li objem těchto sdělení nevládnutelně veliký, je samozřejmé, že jednotky, které podrobíme analýze, nemohou být vybrány nazdařbůh, ale podle pravidel konstrukce vzorku, tak, jak jsme to diskutovali v kapitole 5. Jenom si zde připomeňme, že musíme být obezřelí při použití systematického výběru. Řekněme, že bychom studovali noviny. Kdyby zvolený krok byl násobkem sedmi, všechny vybrané výřsky by byly z téhož dne v týdnu, a kdyby to byla neděle, naše výsledky by byly obzvláště zkreslené.

Ovšem, nejdůležitější funkce pracovních hypotéz je jinde: Obsahová analýza je definována jako **objektivní** metoda analýzy sdělení. To znamená, že plán analýzy musí být takový, že budou-li dva nebo více výzkumníků nezávisle analyzovat stejný materiál, musí dojít k shodným výsledkům. Tedy operační definice musí být velice jasné, jednoznačné a někdy i dosti podrobné. Konstrukce dobrých kategorií, do kterých bude obsah sdělení kódován, je asi nejcitlivější operací v procesu obsahové analýzy.

Obsahová analýza je dále definována jako **kvantitativní** metoda. Součástí projektu pro obsahovou analýzu musí být definice kvantitativních jednotek, ve kterých bude měřen rozsah sdělení, který patří do určité kategorie. Tyto kvantitativní jednotky bývají definovány na dvou úrovních:

(1) **záznamové jednotky**, ve kterých opravdu měříme rozsah, a

(2) **kontextuální jednotky**, které potřebujeme tehdy, kdy záznamové jednotky jsou poměrně malé a izolovaný obsah záznamové jednotky by mohl být zařazen do nesprávné kategorie. Kupř. když záznamovou jednotkou je věta, ironické tvrzení ("A Brutus jistě ctihodný je muž") by bylo kategorizováno jako chvála. Kontextuální jednotka je rozsahem širší než záznamová a je východiskem pro kategorizaci.

Jednotky měření existují v celé řadě forem. Podívejme se na ně podrobněji. Následující tabulka podává příklady záznamových jednotek v několika z možných přístupů.

Typ jednotky	Příklady
Jednotky definované rozsahem:	slovo, tvrzení, věta, řádek, odstavec, článek, kapitola, délka sloupce v centimetrech, pro televizi a filmy trvání v minutách atd.
Zdroje, autority:	citované zdroje informace, jako tiskové agentury; autority, jichž se sdělení dovolává a pod.
Námět, téma:	problémy zdůrazňované politickou stranou v předvolební kampani; zápletky v románu, povídce, filmu, dramatu; geografická lokalizace děje;
Hrdina:	osoby objevující se ve sdělení; hrdinové fiktivních děl atd.

Tohle opravdu nezní složité, ale praxe může být někdy komplikovaná. Chtěli bychom třeba zjistit, zda se české a slovenské noviny liší v roce 1991 v tom, jak intenzivně je v nich referováno o separatistických hnutích v Evropě a jinde ve světě. Řekněme, že nám šlo jenom o to, kolik pozornosti je věnováno tomuto tématu, ne o postoje k těmto hnutím, pokud je noviny vyjadřují. Rozhodli jsme se, že do naší populace zařadíme jenom deníky, které jsou pravidelně distribuovány alespoň v celé jedné z obou federálních republik. Za rok by mohly tyto noviny představovat takový objem informace, který bychom nemohli z časových důvodů zvládnout, a bylo by nutné vytvořit vzorek. Konstruovat pravděpodobnostní vzorek pro každé noviny zvlášť by mohlo být riskantní: pro některé noviny bychom mohli náhodně zvolit třeba den, kdy chorvatskému kandidátovi bylo zabráněno nastoupit do pozice prezidenta a pro jiné noviny bychom vybrali den, kdy se v oblasti separatistických hnutí neudálo nic důležitého. Lepší by bylo vytvořit náhodný vzorek dat a analyzovat všechny noviny z naší populace publikované ve vybraný den.

Nejjednodušší by bylo zvolit jako záznamovou jednotku článek. To by podstatně zvýšilo produktivitu naší analýzy, ale malý sloupeček by měl stejnou váhu jako půlstránkový článek. Bylo by proto výhodné doplnit naše měření další, podrobnější jednotkou rozsahu. Poměrně rychlé výsledky nám dá měření rozsahu článku v délce sloupců v centimetrech. Stačí připravit jednoduchou tabulku, která nám umožní kontrolovat pro šířku sloupce a velikost písma

a převést konkrétní výsledky na normalizované jednotky. Tak třeba 8 cm sloupce novin a se rovná 6 cm normalizovaného sloupce.

Cvičení 7.4.

V naší analýze bychom mohli dostat třeba tyto výsledky: Zatímco noviny A věnovaly naší problematice 360 cm sloupců, noviny B jenom 200 cm. Můžeme z toho usoudit, že noviny A skutečně věnují separatistickým hnutím více pozornosti, než noviny B?

Téměř bez výhrad bychom měli sledovat následující pravidlo: Srovnáváme-li kvantitu mezi dvěma sděleními, vyjádření této kvantitativní množství nestačí a musíme je doplnit informací, jakou proporci z celého zdroje daná kvantita představuje. To je zvláště důležité při mezinárodním srovnávacím výzkumu: typické americké víkendové vydání novin může vážit asi tak půl kila.

Ale i pak srovnání může být zavádějící. Je rozdíl mezi článkem na titulním listě a článkem skrytém někde uvnitř, mezi inzeráty. Závažnost sdělení může být indikována typografickou úpravou, přítomností fotografií, v rozhlasu a televizi zvukovými efekty atd. Někdy je prostě třeba doplňovat informaci o rozsahu také záznamem o existenci takových atributů.

Pro analýzu fiktivních výtvorů běžné kvantitativní jednotky často nestačí. Před časem jsme se studenty v mém kursu vypracovali projekt obsahové analýzy, která by mohla odpovědět, zda změněná pozice žen v americké ekonomické struktuře a rapidně sílící feministické hnutí měly vliv na smýšlení širokých vrstev a zda se to také odráží na obsahu Harlequin Romances. To je typická braková literatura pro ženy, nesmírně populární. Každý rok jsou v těchto edicích publikovány stovky titulů.



Dr. Watson se horlivě hlásí:

Proč pro tenhle účel nevybrat skutečnou literaturu? Ta přece jen zrcadlí skutečnost mnohem hlouběji a pravdivěji? Proč vybrat brak, který si neklade žádná estetická kritéria?

Vy už asi víte, že odpověď je zcela elementární. Cílem výzkumu tohoto typu není sdělení samo, ale **adresát**. Edice jako Harlequin Romance si neklade jiné cíle, než maximalizovat prodej jednotlivých titulů. Obchodní úspěch této velice masové edice je důkazem, že autoři a zejména editoři mají velice dobrou představu o tom, co masový čtenář vyžaduje. Čili pro výzkum adresáta je brak tohoto typu ideálním médiem.

Výzkum zaměřený na sociální změnu vyžaduje srovnání. Pro nás účel by bylo asi nejekonomičtější vybrat jeden náhodný vzorek ze svazků této edice publikovaných v roce 1981 a druhý vzorek z knih publikovaných 1991. Daleko obtížnější by bylo operacionalizovat sociální změny v hodnotách. Jistě by bylo významné studovat kupř. změny ve vzorcích komunikace mezi hlavním mužským a ženským hrdinou, kategorizovat je třeba v dimenzích dominance a submisivnosti, aktivity a pasivity v tomto vztahu a pod. V tom případě by bylo nutno použít motiv, téma, jako záznamovou jednotku. To je pak z hlediska reliability klasifikace velice obtížné. Nebo by bylo možno z těchto hledisek analyzovat dialogy obou hrdinů. Záznamovou jednotkou by tu byla pravděpodobně věta, kontextuální jednotkou třeba odstavec. Operacionalizace by zde byla snazší a reliabilnější, ale pracná. Nejlepší by pravděpodobně bylo vytvořit jakési slovníky nebo podrobné příklady agresivních frází, submisivních frází atd. v obou zmíněných postupech by sama analýza byla časově velice náročná. Na analýze jediného svazku bychom museli strávit řadu hodin. Výzkum tohoto typu by byl jistě významný, ale po mnoha stech, ne-li tisících hodin bychom mohli zjistit, že žádné změny v Harlequin Romances v posledních deseti letech nenastaly.

Z těchto důvodů bylo třeba zvolit jiný postup. Obsah těchto knih je velice jednoduchý. ON je pilot, majitel plantáže v nějakém velice exotickém místě, vynálezce, majitel historické sklárny na benátském Muranu a držitel staletí starého tajného receptu na výrobu muránského skla nebo lékař (V tomto případě to bude téměř vždy věhlasný chirurg, a velice často holandský věhlasný chirurg. Proč holandský, nevím, ale je to empirický fakt.) Škála povolání mužských hrdinů je široká, ale vždy to jsou povolání velice romantická a prestižní. Ještě jsme neslyšeli o tom, že by hrdinou byl sociolog.

ONA je téměř vždy sirotek. Její rodiče zahynuli (a) při železničním neštěstí, nebo (b) při letecké katastrofě, nebo (c) při autonehodě. Její povolání spadá nejčastěji do jedné z následujících kategorií: (a) společnice staré, zámožné dámy, (b) učitelka, (c) diplomovaná sestra, (d) její povolání není zmíněno. Zápětka je dojemně prošoučká. ONA miluje JEHO,

ale ONA netuší, že pod drsnou skořápkou JEHO chování se skrývá milující srdce. ON ji pozve, jako svoji nejzručnější asistentku na operačním sále sebou do Holandska a ubytuje ji u své staříčké maminky. Zde se vynoří tmavovlasá cizinka, které se ON přespříliš věnuje. Několik stran před koncem se ukáže, že tato cizinka je (a) jeho sestra, nebo (b) zlodůška, kterou ON už dávno odhalil. V posledním odstavci ji, chvějící se, sevře do své mužné náruče a zašeptá do jejích plavých vlasů: "Vy pošetily blázínku, já vás miloval od prvního okamžiku."

Pokud se dosti dramatické změny v pozici žen v socio-ekonomické struktuře opravdu odrážejí ve vědomí průměrného ženského člena americké nižší střední třídy, mělo by se to odrazit na socio-ekonomickém statusu fiktivních hrdinů tohoto druhu literatury. Kdyby byly následující pracovní hypotézy potvrzeny obsahovou analýzou, potvrdily by, že změny v sociální skutečnosti **nejsou** odráženy v obsahu Harlequin Romances:

- Povolání hrdinky se omezuje na typicky ženská povolání.
- Počet povolání ženských hrdinů je mnohem nižší, než škála povolání připisovaná mužským hrdinům.
- Status povolání mužského hrdiny je vždycky významně vyšší než status povolání hrdinky.

Je zřejmé, že pro testování takovýchto hypotéz použijeme jako záznamovou jednotku "**hrdinu**" a že budeme používat jenom dvě proměnné, povolání hrdiny a povolání hrdinky. s použitím standardních škál prestiže povolání by bylo snadné, transformovat povolání do číselných hodnot. Produktivita takové analýzy by byla značná. Podle naší zkušenosti bylo možné vyhodnotit po určité době záznamu 4 - 6 svazků za hodinu.

V našem miniaturním výzkumu, provedeném na miniaturním a zcela nereprezentativním vzorku se ukázalo, že první dvě z hypotéz mohly být zamítnuty. Zdá se tedy, že ani harlekýnské romance nemohou zcela ignorovat sociální změny. Ale i kdyby naše výsledky byly opravdu reprezentativní, týkají se jenom malé části problému. Neřekly by nám mnoho o zápětce a v posledním odstavci by ji ON opět sevřel do své mužné náruče a zašeptal do jejích plavých vlasů: "Vy pošetily blázínku, já vás miloval od prvního okamžiku." Jediný rozdíl by byl v tom, že by šeptal do plavých vlasů slibné teoretické fyzicky. Abychom pronikli hlouběji do problému, museli bychom použít některý z mnohem pracnějších postupů, zmíněných na začátku naší diskuse o Harlequin Romances.

Studium dokumentů obecně a obsahová analýza zvláště jsou jedinečným nástrojem analýzy a pochopení společenských změn. Jsem si jist, že zatímco pší v Torontu tyto řádky, někde u nás někdo srovnává hodnoty pražského jara s hodnotami sametové revoluce tak, jak se odrazily v jazyce masových medií. Někdo jiný třeba studuje, jak určité historické události a historické postavy mizely a opět se objevovaly v několika posledních desetiletích v učebnicích historie pro naše střední školy. Studium změn v profilu našich novin v posledních několika letech, citované autority v profesionálním tisku, zdroje informací o cizině dnes a před třemi lety, to jsou jen namátkově zmíněná témata z mnoha a mnoha desítek problémů z naší sociální skutečnosti, ke kterým by obsahová analýza byla nejvhodnějším klíčem.

Obsahová analýza je jednou z nejproduktivnějších mezi ostatními technikami sběru informací. Je daleko méně nákladná než kterákoliv z jiných technik, dá se často zvládnout v malém pracovním týmu a někdy i jednotlivcem. Zdaleka však ne vždy, zejména, když je materiál, který má být analyzován, rozsáhlý, zvolený vzorek velký a záznamové jednotky malé. Víme o případu studenta, který musel čekat, až v Pánu zesne jeho profesor. Ten profesor byl vyhlášený teoretik, ale jeho představy o realitě empirického výzkumu byly spíše mlhavé a naléhal tedy, aby tento student použil obsahovou analýzu takovým způsobem, kde jenom hrubá analýza by vyžadovala několikaletou práci početné výzkumné skupiny. Jistě, stalo se to ještě před epochou počítačů, ale počítač může číst data jen v určité formě. Vstup rozsáhlejších materiálů to jest, přepsání celého textu do počítače, je neúnosně nákladné. Určitou naději nám slibuje použití scannerů, optických snímačů textu a grafiky. Jejich kvalita rychle roste a ceny rychle klesají. Největší překážkou je kvalita ORC, programu, který přeloží grafické obrazy písmen zachycených snímačem do jejich reprezentace v ASCII kódu. Jenom pak mohou být tyto texty analyzovány počítačem. Kvalita těchto programů je dosti neuspokojivá, jsou schopny rozeznat jen omezený počet typů a velikosti písem a produkují mnoho chyb. Teprve v těchto týdnech (jaro 1991) odborný tisk označuje některé ohlášené ORC programy za průmyslově použitelné. A až jejich cena klesne, bude snad i jednotlivec schopen využít počítače pro obsahovou analýzu. O počítačové analýze textu si řekneme něco více v souvislosti s kvalitativním výzkumem.

Kdybyste si zatím chtěli přečíst více o obsahové analýze, můžeme vám doporučit malou, ale chytrou knížku Klause Krippendorfa (1981).

Sekundární analýza dat

Vlastně jsme vám před chvílí lhali. Existuje ještě jedna možnost, jak získat data ještě daleko levněji, než obsahovou analýzou. Ne vždycky, ale častěji, než bychom očekávali, mohla být data, která potřebujeme, už někdy někde někým sebrána. Více a více institucí zřizuje archivy dat. To není jen sbírka zpráv a výzkumných dat, ale původní data, tak jak byla sebrána, zakódována a uložena ve formě, kterou počítač může přímo číst. Co více, tato data jsou většinou dostupná každému zájemci. Ten si někdy musí vyžádat svolení původního autora, ale často je archiv vydá zájemci na požádání a za cenu materiálu (disků, pásek), na kterých jsou data překopírována. S výjimkou dat shromážděných komerčními organizacemi jsou tedy tato data zadarmo.



Dr. Watson:

To je všechno krásné, ale co budu dělat s daty z nějakého jiného výzkumu, na jiné téma a provedeném na jiné populaci. Ostatně tato data byla již zpracována původními autory.

Náš přítel může mít pravdu, přinejmenším, když hovoří o populaci. Pro některé problémy je definice populace relativně flexibilní; některé tvrzení o sociálních změnách v České republice může být právě tak dobře testováno v Západočeském jako v Severočeském kraji a pro testování některých teoretických hypotéz může být volba populace do jisté míry flexibilní. Ale jedná-li se o aplikovaný výzkum, který má být podkladem pro nějakou sociální intervenci, definice je dána. Ovšem velká většina výzkumů má tendenci volit obdobné populace: dospělé obyvatelstvo hlavního města, voliče, středoškolské studenty atd. Hlavně je dobře, že se Dr. Watson mýlí v ostatních bodech, zejména v tom, že data v archivech již byla zpracována. **Každý výzkum testuje jen omezený soubor hypotéz a tyto testy představují jen omezenou množinu sociologicky relevantních kombinací sebraných proměnných. V každém výzkumu je využita jen část užitečné informace, která byla v datech nashromážděna.**

Omezuje-li se náš výzkumný problém na poměrně malý počet proměnných a máme-li trochu štěstí (a ovšem, přístup do archivu dat), máme naději, že data, která potřebujeme, už někdo

pro nás shromáždil. Jsme si jisti, že nyní, kdy se počítače stávají běžnou součástí našeho života, "data banks" porostou rychle i u nás.

7.6. Na co jsme nezapomněli

V zajímavé a rozlehlé oblasti sběru dat je mnoho toho, o čem jsme se ani slovem nezmínili. Do naší malé knížky se vejde jenom zlomek. Chtěli jsme však v něm ukázat principy logických problémů, se kterými se v této oblasti setkáváme. Ty dobrodružné povahy, které by chtěly vědět více, naleznou řadu relevantních titulů v naší bibliografii.

Řešení úkolů z kapitoly 7.

Cvičení 7.1.

Záznamový arch je dokument určený výhradně pro tazatele, respondent nemá tento arch číst a tazatel přirozeně ví, že nemá zaznamenat respondentovo jméno, nemá pro to na formuláři žádnou rubriku. Ten velký červený nápis je poselství pro respondenta, který se přirozeně bude snažit nahlédnout do dokumentu a zahlédnutý nápis ho ujistí o anonymitě výzkumu.

Cvičení 7.2.

Tento postup by ovšem plně anuloval zkeslení vyvolané haló-efektem, ale působil by psychologicky na většinu respondentů. Mohli by si připadat jako při křížovém výslechu nebo by se mohli cítit jako objekty jakési absurdní hry. Otázky musí sledovat nějakou, třeba i jen velice povrchní, logiku.

Cvičení 7.4.

Odpověď už asi znáte. Otázky kódované stejným směrem by zvýšily pravděpodobnost stereotypních, mechanických odpovědí, zvýšily by pravděpodobnost "response-setu". Pokud bychom z nějakého důvodu potřebovali sumarizovat pozitivní/negativní hodnocení, je velice snadné sebraná data překódovat. Stačí kratičká instrukce počítači, a ten změni kód pro všechna pozorování ve zlomku vteřiny.

Cvičení 7.5.

Noviny se mohou lišit svým rozsahem. Noviny A mohou mít 16 stránek a noviny B jen 4, a tak noviny B věnují danému tématu **relativně** daleko vyšší pozornost, než noviny A, které věnovaly této tématice více řádků.

Kapitola 7.

Kulhavý poutník

Absolutní znalost neexistuje. Každá informace je neúplná. Musíme k ní přistupovat pokorně.

J. Bronowski, THE ASCENT OF MAN

A teď je konečně čas prodat se alespoň některými malými úseky džungle technických aspektů sběru informací. Je to pěkně komplikovaná džungle a její spolehlivé zmapování by vyžadovalo celou knihu. Na našich několika stránkách můžeme ukázat jen některé z nejnebezpečnějších močálů, upozornit na některé důležité nebo zajímavé součásti naší výzbroje a výstroje a podívat se alespoň stručně na to, jak tyto nástroje aplikovat. Tato kapitola není návodem, který by vypočítával zevrubně všechny techniky, jejich aplikovatelnost a definoval pravidla jejich použití. Naše kapitola je spíš něco jako prodejní katalog velkého obchodního domu, který chce inzerovat něco z toho, co má na skladě. Účelem není prodat, ale přimět vážnějšího zájemce, aby se patřičně vyzbrojil na pořádnou expedici. Tato výzbroj není příliš složitá, chce to jenom číst.

7.1. Dotazník nebo rozhovor?



Dr. Watson:

To je přece zbytečné otázka. Každý přece používá dotazník!

Tak se na to podívejme zblízka. Tabulka 7.1. porovnává některé důležité vlastnosti obou technik, standardizovaného rozhovoru a dotazníku.

Tabulka 7.1.

Rozhovor	Dotazník
Velice pracná a nákladná technika sběru informací.	Vysoce efektivní technika, která může postihnout velký počet jedinců při relativně malých nákladech.
Rozhovor je časově velice náročný. Získat informace v rámci určitého časového limitu může být velice nákladné a často i nemožné.	Dotazník umožňuje poměrně snadno získat informace od velkého počtu jedinců v poměrně krátkém čase a s poměrně malým nákladem.
Rozhovor vyžaduje spolupráci dosti velkého počtu alespoň částečně vyškolených tazatelů v terénu.	Spolupracovníci v terénu jsou nezbytní jen někdy (při použití osobně rozdělovaných a sbíraných dotazníků). Požadavky na jejich zaškolení jsou nízké.
Výzkum na prostorově rozptýleném vzorku je nákladný.	Náklady šetření na rozptýleném vzorku jsou relativně nízké.
Anonymita výzkumu je pro respondenty málo přesvědčivá.	Anonymita je relativně přesvědčivá.
Rozdíly mezi tazateli a rozdíly v jejich chování mohou vyvolat "interviewer bias".	Formální shodnost podnětové situace je vysoká; "interviewer bias" je prakticky vyloučen.
Rozhovor klade menší nároky na iniciativu respondenta, pro respondenta je obtížnější vynechat odpovědi na některé otázky.	Dotazník klade vysoké nároky na ochotu dotazovaného, je snadné "přeskočit" otázky nebo neodpovědět vůbec.
V rozhovoru je téměř jisté, že dotazovaná osoba je ta, která byla vybrána do vzorku.	U dotazníku je možné, že otázky byly zodpovězeny jiným členem rodiny, nebo, a to nejčastěji, celým rodinným týmem.
Proporce úspěšně dokončených rozhovorů je podstatně vyšší, než návratnost dotazníku.	Návratnost je velice nízká. S výjimkou některých speciálních případů je tak nízká, že jakákoliv reprezentativnost vzorku je ztracena.

Že by měl Dr. Watson pravdu? Z devíti kritérií zmíněných v naší tabulce, šest jich jednoznačně svědčí ve prospěch dotazníku. Některé důvody proti použití rozhovoru jsou závažné. Je to především existence zkreslení vyvolaného tazatelem a zejména vysoká nákladnost tohoto postupu. Náklady na rozhovor jsou ve srovnání s dotazníkem mnohonásobné. Nicméně jedna jediná vlastnost dotazníku naprosto znehodnocuje jeho dobré stránky: nesmírně nízká návratnost. To platí zejména o velice ekonomických, poštou distribuovaných dotaznících. I když použijeme všechny důmyslné triky zkonstruované ke zvýšení návratnosti (o některých z nich se zmíníme v následujících odstavcích) návratnost 50% je považována v mnoha průmyslových zemích za slušný úspěch. Nejvýznamnější na tom je,

že taková dramatická redukce velikosti vzorku má **systematický charakter**, že výsledky založené na takto zkomoleném vzorku se mohou velmi podstatně lišit od výsledků, které bychom dostali ve vzorku skutečně reprezentujícíím zkoumanou populaci. Žádné zvýšení velikosti vzorku toto zkrleslení neodstraní, a tak nám nezbyvá, než se smířit s tím, že dotazník, alespoň v této formě, **je pro seriózní výzkum většinou nepoužitelný**.



Dr. Watson
(tiše vzlyká)

Tak to musíme našeho přítele alespoň trochu utěšit. Existují totiž i jiné techniky distribuce dotazníku, než pošta. Dotazníky mohou být osobně distribuovány a sbírány a to zaručuje návratnosti srovnatelnou s rozhovorem; ovšem finanční a časové náklady jsou také srovnatelné. Někdy můžeme náklady spojené s osobní distribucí dotazníků minimalizovat. Je-li určitá populace prostorově koncentrována, můžeme použít techniku, pro kterou mají Němci krásné dlouhé jméno: Klassenzimmerfragenbogen. Respondenti jsou shromážděni v místnosti, obdrží dotazník, který na místě vyplní. Tato technika funguje velmi dobře na některých víceméně bezbranných populacích, jako jsou studenti, vojáci nebo zaměstnanci. Velice chytrá technika byla použita svého času studijním oddělením Čs. rozhlasu: dotazníky byly rozdělovány a sbírány poštovními doručovateli, a protože listonoši byli odměňováni podle počtu vyplněných dotazníků, návratnost byla vysoká. V tomto případě doručovatelé vybírali respondenty sami, podle jednoduchých kritérií kvótního výběru. Snad by bylo možné použít tuto techniku i pro pravděpodobnostní vzorek, přičemž doručovatelé by distribuovali a sbírali dotazníky členům vzorku zkonstruovaného technikami náhodného výběru.

Ale i poštou distribuovaný dotazník může být někdy relativně úspěšný, zejména je-li pro naši populaci předmět výzkumu důležitý nebo pokud se jedná o nějaký citlivým problém, kdy validita výsledků by mohla být podstatně ohrožena tím, že kupř. v rozhovoru není dostatečně zajištěna jejich anonymita.

V každém případě musíme použít všechny prostředky, které mohou návratnost dotazníku zvýšit. Především musíme respondentovi co nejvíce ulehčit zodpovězení a vrácení dotazníku. Zanedbání některých základních kroků může vést k opravdu katastrofální návratnosti. Frankovaná obálka, slušná kvalita papíru, dostatek místa pro odpovědi, to jsou základní nezbytnosti. Důležitou úlohu hraje délka dotazníku: se vzrůstající délkou dotazníku návratnost klesá. Je zajímavé, že dosáhne-li dotazník délky asi deseti stránek, pak další růst délky nad tuto hranici zřejmě již žádný měřitelný vliv na návratnost nemá. Vliv na návratnost může mít i prestiž sponzora, pro kterého je výzkum prováděn. Ovšem jméno některých institucí může vyvolat systematické zkrleslení. Např. uvedeme-li jako sponzora výzkumu o postoji k potratům jméno organizace dobře známé svým negativním postojem k potratům, pak ovšem tento fakt výběrově zvýší návratnost u těch respondentů, kteří sdílejí postoje takové organizace. Dobrou pomůckou je i doprovodný dopis, který vysvětlí účel výzkumu, jeho užitečnost pro respondenty, vysvětlí, jak byl respondent vybrán a jak je zajištěna jeho anonymita. Z dopisu by mělo být pro respondenta zřejmé, jak významné jsou pro nás jeho odpovědi. Z tohoto důvodu se používají stále častěji personalizované doprovodné dopisy. Prakticky všechny modernější programy pro automatické zpracování textu nám umožní připravit dopis, do kterého program automaticky vloží z připravené databáze adresu, oslovení atd.

Jedním z neefektivnějších nástrojů ke zvýšení návratnosti je odměna za vyplnění dotazníku. Obvykle nebývá příliš vysoká, jde zde spíše o její symbolický význam. V angličtině existuje běžně užívané rčení "Penny for your thought", což bychom mohli přeložit přibližně jako "Pěťák za to, co si myslíš". Lístek s touto frází a zbrusu nová jednocentová mince - nejnižší hodnota existující v USA měně - byly připojeny k dotazníku. Tato jednoduchá a nenákladná akce zvýšila významně návratnost dotazníku. Jindy byl stručný dotazník vytištěn na rub šeku na malý obnos a vyinkasované šeky-dotazníky byly vráceny bankou výzkumníkovi. Častou odměnou za vyplnění dotazníku jsou losy, asi v hodnotě 1 \$, jindy jsou vyplněné dotazníky zařazeny do slosování pro větší ceny. Ale pozor, nabídnutá odměna může někdy zkrleslit naše výsledky, jak je to ilustrováno v naší absurdní pohádce č. 16:

Pohádka pro odrostlejší děti 16.

Všeho moc škodí aneb Pohádka o absurdní návratnosti

Byla jednou jedna země, ze které mohli cestovat do zahraničí jen Ti Nejvybranější a těch nebylo mnoho. Jednoho dne se Ti Nejvybranější rozhodli, že potřebují spolehlivou informaci o postojích zbytku obyvatelstva. Rozhodli se, že použijí techniku dotazníku a protože se doslechli, že návratnost je důležitá, nabídli velkorysou odměnu: všechny vyplněné dotazníky budou zařazeny do slosování. První cena byla opravdu velkorysá: dvoutýdenní pobyt pro dva v jedné krásné a teplé cizí zemi. Tu cenu mohl získat každý, i ten, kdo nepatřil mezi Ty Nejvybranější. Výsledek byl vskutku epochální. Z 2000 dotazníků se jich vrátilo 2400, a tak poprvé v dějinách návratnost překročila 100%. To je pozoruhodné proto, že v té zemi byly všechny tiskářské stroje přísně kontrolovány.

Ovšem neúčinnější cesta ke zvýšení návratnosti rozeslaného dotazníku je velice pracná a prozaická. Jedná se o to, čemu se v anglicky psané literatuře říká **follow-ups**. Po určitém počtu dnů, typicky po dvou týdnech, respondenti kteří nevrátili dotazník, dostanou "upomínku", obvykle pěkně formulovaný text na korespondenčním lístku. Asi dva týdny poté můžeme těm, kteří ještě neodpověděli, poslat nový exemplář dotazníku a jsme-li opravdu vytrvalí, můžeme po určité době těm zbývajícím poslat doporučené další exemplář dotazníku. Ve skutečnosti to není tak jednoduché, jak to na první pohled vypadá. Tento postup vyžaduje, abychom měli přesnou evidenci o tom, kdo odpověděl a kdo ne, přitom však nesmíme porušit anonymitu výzkumu. Řešení tohoto problému není těžké: ke každému dotazníku připojíme nejen frankovanou odpovědní obálku, ale i korespondenční lístek s respondentovou adresou a požádáme respondenty, aby tuto dopisnici odeslali, když odesílají dotazník. To všechno je ovšem velmi pracné a nákladné, zejména při výzkumech na velkém vzorku; osobní počítače nám i zde mohou práci podstatně ulehčit. Jak účinná je tato metoda, svědčí výsledky studie provedená v USA: návratnost na původně rozeslané dotazníky byla 23.8%. Pak byly aplikovány všechny kroky popsané výše, a po sedmi týdnech návratnost dosáhla úctyhodných 72.4% (Dilman, Christensen, Carpenter & Brooks 1974).

Kdykoli je návratnost neuspokojující, měl by výzkumník vědět, jak se jeho vzorek liší od populace. Nejjednodušší je srovnat distribuci dat v dotazníku se známými daty o populaci. Prakticky to budou téměř vždycky jen demografická data. Nesmíme však zapomenout, že i kdyby byla značná shoda mezi oběma skupinami dat, nezaručuje to, že ti, kteří zodpověděli dotazník, se neliší od těch, kteří neodpověděli v jiných, pro náš výzkum důležitějších dimenzích. Jsou-li naše výsledky opravdu důležité, mají-li třeba být podkladem pro nějakou

sociální intervenci, může být prozíravé zjistit alespoň směr zkreslení v našem nedokonalém vzorku. K tomu opět potřebujeme mít evidenci o adresách těch, kteří neodpověděli. Pak můžeme na vzorku vybraném z těch, kteří neodpověděli, provést výzkum rozhovorem. To nám alespoň umožní odhadnout, kterým směrem se odchylují naše výsledky od těch, jež bychom obdrželi na nezkrasleném vzorku.

Tak doufejme, že se nám podařilo Dr. Watsona utěšit. A když už jsme v takové smířlivé náladě, podívejme se na to, zda můžeme něco udělat s nejzranitelnějšími body v rozhovoru, s jeho nákladností a se zkreslením vyvolaným přítomností tazatele (interviewer bias).

Nejslibnějším řešením se zdá být telefonní interview. Pro nás je to řešení prozatím jenom perspektivní; jak již samo jméno naznačuje, tento postup je omezen jen na populaci těch respondentů, kteří mají telefon a tato populace se může podstatně lišit od ostatního obyvatelstva. (Pamatujete na blamáž kterou utrpěl v roce 1936 Literary Digest? Ta byla vyvolána právě zkreslením tohoto typu. Možná, že by bylo užitečné podívat se znovu na naši Pohádku č.8.) V Severní Americe se telefonní interview stává v poslední době takřka rutinní metodou terénního sběru informací: v roce 1987 (U.S. Bureau of Census 1987) mělo více než 97% amerických domácností telefon. Tento typ sběru informací má četné výhody: Je sice dražší než rozeslaný dotazník, ale mnohem levnější než rozhovor tváří v tvář. Kupříkladu v USA se náklady na dobrý telefonní výzkum pohybují kolem 50% nákladů na rozhovor. Návratnost je mnohem lepší než u dotazníku. Neodpovědět dotazník znamená pro potenciálního respondenta zůstat pasivní. Odmítnout telefonní interview vyžaduje akci; výslovně odmítnout nebo vymyslet si nějakou výmluvu. Třeba: "Někdo je u dveří, musím bohužel končit". Zvláště krásnou výmluvu cituje Babbie (1989, p. 252): "Ježší, prasata žerou moje VOLVO". To se však stává většinou tehdy, je-li náš interview příliš dlouhý nebo když překročíme dobu trvání rozhovoru, kterou jsme na začátku zkoumané osobě slíbili. Telefonní interview prakticky zamezí nepříjemnému fenoménu, velmi častému u dotazníku - vynechání odpovědi na některé otázky. Snižuje také pravděpodobnost, že otázky budou zodpovězeny jiným členem rodiny než tím, který byl vybrán do vzorku, nebo - což se v případech dotazníku stává velice často - celou rodinnou radou.

Telefonní interview má také některé výhody ve srovnání s rozhovorem tváří v tvář: anonymita je v telefonním rozhovoru mnohem přesvědčivější. Kontakt mezi tazatelem a respondentem je omezen jen na hlasovou komunikaci a tak "interviewer bias" je mnohem slabší. Telefonní

interview však zejména umožňuje menšímu počtu vyškolených tazatelů zvládnout velký, prostorově rozptýlený vzorek v poměrně krátkém čase a bez cestovních nákladů. Další výhodou je pro nás naštěstí snad zatím jenom hypotetická. S dramaticky rostoucí kriminalitou ve velkých severoamerických městech stále vyšší a vyšší procento lidí odmítá vpustit cizince - tazatele - do jejich bytu a jsou zaznamenány i případy, že tazatel byl fyzicky napaden. Výzkumná agentura pak nese riziko žaloby o odškodné. Není proto překvapivé, že se telefonní interview zvolna stává základním nástrojem rutinního výzkumu. Bohužel, rozmach této techniky je nyní brzděn kontaminací terénu "tele-marketingem", obchodem po telefonu. Průměrný občan dostává alespoň tak šestkrát měsíčně telefonní nabídky, aby si nechal opravit střechu za neuvěřitelně výhodných podmínek, je mu gratulováno, že byl vylosován mezi několik šťastných, kteří mohou zakoupit za poloviční cenu kondominium na Floridě, nebo že může za pouhých \$ 150.- a během jednoho měsíce získat doktorát teologie od Divine University v Moose Jaw. Tyto nabídky se často maskují jako výzkum a to pak zvyšuje pravděpodobnost odmítnutí i pro výzkum zcela legitimní. Můžeme to kompenzovat tím, že na telefonní výzkum upozorníme dopisem, adresovaným vybranému tazateli. To však vylučuje použití neobyčejně slibné varianty telefonního interview: CATI.

Dnes již existuje celá řada programů pro **telefonní interview s pomocí počítače** (Computer Assisted Telephone Interview). Ty pracují asi takto. Tazatel čte otázky z obrazovky a ukládá ihned odpovědi respondentů přímo do ústřední počítačové paměti ve které jsou kumulovány odpovědi shromážděné všemi tazateli. Po skončení kteréhokoliv interview jsou data okamžitě v takové formě, že mohou být bez jakýchkoliv dalších operací podrobena statistické analýze a někdy jsou určité části této analýzy prováděny průběžně. V kterékoliv fázi sběru informací můžeme třeba zjistit kolik mužů a kolik žen jsme do této chvíle interviewovali, jaký je průměrný věk respondentů, od nichž jsme až do této chvíle shromáždili odpovědi atd. Kódování a vstup dat jako samostatné operace odpadají. Tyto operace jsou velice nudné a jsou proto zdrojem častých chyb. Odpadá také nutnost tisknout tisíce stránek záznamových archů a manipulovat s nimi. Tím však výhody této metody nekončí. CATI program automatizuje aplikaci strukturovaných, větvených otázek. Tazatel už nemusí sledovat instrukci: "Když odpověď na otázku č. 136 byla "NE", přejdi ihned k otázce č.142." O to se teď postará počítač sám. Když tazatel zaznamenal "NE" jako odpověď na otázku 136, jako další otázka se na obrazovce automaticky objeví otázka 142. CATI programy jsou opravdu docela chytré, kontrolují tazatele. Upozorní kupř. že v určité odpovědi byl použit "ilegální" kód: v záznamu odpovědi na otázku, která má jen tři kategorie kódované 0, 1 a 2, se tazatel překlepl,

a zaznamenal kód 3. Program je také schopen zachytit chybné odpovědi které jsou zřejmě nemožné nebo velice nepravděpodobné jako např. datum narození 29.února v roce který není přestupný nebo dokončené vysokoškolské vzdělání u respondenta který udal že jeho věk je dvanáct let. Počítač upozorní ihned tazatele na tyto nesrovnatelnosti. Tazatel se k těmto problémům vrátí a na místě je opraví. Program je také schopen zabránit náhodnému vynechání otázek: další otázka se neobjeví, dokud tazatel nezaznamenal odpověď na předchozí otázku. Chceme-li, můžeme program instruovat, aby upozornil tazatele - zejména, používáme-li kontrolní otázky - na nesrovnalosti v respondentových odpovědích. CATI program může zabránit zkresení, vyvolanému pořadím otázek. V rozhovoru jakákoliv otázka může ovlivnit odpověď na kteroukoliv z následujících otázek. CATI program nám umožní měnit **náhodně** pořadí otázek, nebo lépe bloků otázek, a tak minimalizovat toto zkresení. (Viz Frey 1989 a Lavrakas 1987.)

Ale snad nejdůležitějším důvodem pro rychlý růst popularity CATI programů je možnost aplikace **náhodné volby telefonních čísel**. Při tomto postupu se konstrukce vzorku, spolu s rozhovorem, kódováním a "čištěním" dat (jak jsme to diskutovali v předchozím odstavci) stávají jedinou, souběžnou operací. Logika, na které spočívá tato technika tvorby náhodného vzorku je totožná s technikou vícestupňového náhodného výběru, o němž jsme mluvili v páté kapitole. Náhodná volba telefonních čísel má všechny výhody vícestupňového výběru, a odstraňuje i jeho nákladnost a pracnost. Z geografické oblasti dané definicí populace jsou náhodně vybrány územní jednotky definované telefonními ústřednami, a pak iniciativu přebírá počítač. Generuje náhodně potřebný počet číslic a když volané číslo odpoví, předá slovo tazateli. Ten, poté co zjistil, že volané číslo je domácí a ne obchodní nebo úřední telefon, začne otázkou: "Můžete mi říci, prosím, kolik osob žije ve vaší domácnosti", a pak pokračuje s náhodným výběrem uvnitř domácnosti stejně, jak jsme to popsali v souvislosti s vícestupňovým náhodným výběrem. Náhodná volba telefonních čísel je velice účinnou technikou konstrukce vzorku. Klecka a Tuchfarber (1978) ji aplikovali ve výzkum o postojích ke zločinu, jeho obětem a k policii a porovnali výsledky se studií provedenou v roce 1974 rozhovorem tvář v tvář (U.S. Bureau of Census). Výsledky obou studií byly velice podobné, jak vzhledem k demografické skladbě vzorků, tak vzhledem k distribuci zkoumaných postojů.

7.2. Otázky o otázkách

Konstrukce otázek, to je opravdu problém, hodně komplikovaný a riskantní. Některé základní gnozeologické problémy spojené s transformací informace jsme již probrali v kapitole 3. Technické stránky stavby otázek - to je sama o sobě dost složitá záležitost o které byla napsána celá řada knih. V naší knížce máme na to jen málo místa, jen tolik, abychom uvedli několik nejdůležitějších, víceméně technických námětů, které mohou být užitečné při konstrukci otázek. Naprostá většina toho, o čem tu budeme mluvit, platí právě tak pro rozhovor, jako pro dotazník.

Takže, jste-li svojí povahou náchylní k dobrodružství a dáváte-li (vzhledem k zdravotnímu stavu nebo k přeplněnosti lezeckých oblastí) přednost empirickému sociologickému výzkumu před horolezečstvím, je zde řada otázek, které si musíte zodpovědět o každé otázce, kterou hodláte použít pro svůj standardizovaný rozhovor nebo dotazník.

(1) Je tato otázka opravdu nezbytná?

Pro kterou z našich hypotéz tuto otázku potřebujeme? Důvod, že by určitá otázka mohla poskytnout zajímavou informaci, naprosto není důvodem k jejímu zahrnutí do výzkumu; na to je empirický výzkum opravdu trochu drahou hračkou.

(2) Měří tato otázka opravdu to, co chceme měřit?

Není nezbytné aplikovat na ni některý z testů validity, o kterých jsme již hovořili? Zdravá skepse je neocenitelnou vlastností výzkumníka. Rozhodně je lepší, ztratit čas "zbytečným", to jest úspěšným testem validity, než stavět své závěry na nevalidních datech.

(3) Bude tato otázka srozumitelná opravdu každému členu našeho vzorku? Budou ji všichni respondenti rozumět stejným způsobem?

Každý z nás má svůj kulturní bias a je téměř nemožné odhadnout, jak bude otázka vnímána příslušníky jiné sociální třídy, lidmi s jiným vzděláním atd. Jedinou jistotu nám může dát

vyzkoušení otázky ve skutečném předvýzkumu, tedy na malém vzorku naší populace a ne na kolegovi, jehož porozumění otázce je zkresleno stejně jako naše.

(4) Je respondent vůbec s to poskytnout nám žádanou informaci?

To je opět velmi obtížné odhadnout. Řešením tu bude tentokrát pilotní studie, kupř. nestandardizovaný rozhovor na malém vzorku opět z cílové populace.

(5) Neptá se otázka na dvě různé věci najednou?

Ten problém "dvouhlavňové" otázky už známe.

Máte rád mléko a mléčné výrobky?

-ano
-ani rád, ani nerad
-ne

Jak mám odpovědět, když mám rád jogurt, miluji sýry, ale nesnáším mléko?

(6) Není naše otázka sugestivní?

Sugestivní otázka má takovou formulaci, která zvyšuje neúměrně výskyt určité varianty odpovědi. Sugestivnost otázky může být docela subtilní. Nebezpečí vyprodukovat vulgárně sugestivní otázku typu "*Doufám, že máte rád sýry, že ano?*" je opravdu minimální. Sugestivnost otázky může být vyvolána tím, že otázka výslovně zmiňuje jen jednu alternativu. Tak otázka "*Řekl byste, že máte rád sýr?*" je sugestivní a měla by znít asi takto: "*Řekl byste, že máte rád sýr, nebo byste spíše řekli, že jej nemáte rád?*" Sugestivnost otázky může být způsobena i nesymetrickým rozložením alternativních kategorií pro uzavřené otázky, jak jsme to ilustrovali ve cvičení 6.1. Pravděpodobně největší problémy jsou spojeny s používáním emotivně laděných pojmů. Nezáleží na tom, je-li citový náboj pozitivní, tento fakt rozhodne jen o směru zkreslení. Vhodná formulace nám někdy pomůže toto zkreslení překonat. Otázka "*Bijete někdy své děti?*" určitě vyvolá méně pozitivních odpovědí, než otázka formulovaná třeba takto: "*Někdy se zdá opravdu nezbytné použít při výchově dětí místo domluvy mírný tělesný trest. Řekl byste, že souhlasíte, nebo spíše nesouhlasíte s tímto názorem?*" Velice silné zkreslení může vyvolat dovolávání se populárních autorit. Otázka uvedená "*Souhlasíte*

s názorem pana presidenta, že..." by určitě vyvolala jinou distribuci odpovědí, než otázka uvedená prostě "Souhlasíte s názorem, že..."

(7) Je výčet kategorií pro odpovědi na uzavřenou otázku úplný? Vylučují se vzájemně použité kategorie?

Splnění těchto podmínek by nemělo být obvykle příliš obtížné. Nejsme-li si jisti úplností výčtu našich otázek, přidáme prostě kategorii *JINÉ: Vypište prosím odpověď*. Nejlepším prostředkem jak předejít překrývajícím se kategoriím, je použití kategorií tak specifických, jak je jen možno.

(8) Je použití otevřené otázky opravdu nezbytné?

Zkušenost ukazuje, že jenom zlomek otevřených otázek použitých ve standardizovaném kvantitativním výzkumu je opravdu použit pro finální analýzu. Je to jen přirozené. Největší silou otevřených otázek je jejich schopnost minimalizovat nezbytnou redukci informací. To je ovšem v protikladu s podmínkami kvantitativního výzkumu. Ten je schopen testovat hypotézy jen na omezeném počtu proměnných a tyto proměnné mohou mít jen velice omezený počet formálně dobře definovaných kategorií. Počet kategorií je omezen velikostí vzorku. Kdybychom měli příliš mnoho kategorií, v každé z nich by bylo jen velice málo jedinců. A představme si tabulku popisující souvislost mezi dvěma proměnnými s mnoha kategoriemi. Mnoho polí v takové tabulce by bylo prázdných nebo by obsahovaly jen velice nízké četnosti. Statistika takových dat je pak nutně silně zkreslená.

Otevřené otázky v kvantitativním výzkumu musí být tedy zakódovány do omezeného počtu kategorií. Nejenže přitom ztratíme značnou část zaznamenané informace, ale proces kódování otevřených otázek je namáhavý a časově velmi náročný. Je to operace docela zajímavá, ale jen na začátku, tak pro prvních padesát dotazníků. Pro zbývajících, řekněme, 1450 ostatních je to pěkná otročina. Ale to už poznáte sami, až to budete jednou dělat. Zkrátka, otevřené otázky bychom měli v kvantitativním výzkumu použít jen tehdy, kdy je to naprosto nezbytné, když opravdu nejsme schopni připravit předem uspokojující seznam možných kategorií. Potřebujeme-li příliš mnoho otevřených otázek, pak je to jen důkazem toho, že naše problematika není ještě zralá pro kvantitativní výzkum. V takové situaci bychom měli

uvažovat o aplikaci některých postupů **kvalitativního** výzkumu, který nám umožní generovat testovatelné hypotézy. A ještě jednu poznámku k tomuto bodu. To, co jsme zde řekli, neplatí o tazatelem kódovaných otázkách. Někdy, abychom zabránili sugestivnímu vlivu alternativních kategorií, je otázka předložena naším respondentům jako otevřená, ale tazatel zaznamená odpověď zaškrtnutím jedné z předem připravených kategorií.

(9) Nevyžaduje otázka nějaké příliš zobecněné údaje?

Otázky, které vyžadují nějaké "průměrné" údaje, mohou být pro respondenta velice obtížné. Mnohem lepší je přeformulovat tyto otázky do nějaké konkrétní formy. Kupř. na otázku "Kolik knih přečtete v průměru za měsíc?" bude respondent schopen správně odpovědět jenom výjimečně. Mnohem snazší bude odpovědět na otázku "Kolik knih jste přečetl za poslední čtyři týdny?" a ještě lepší by byla tato formulace: "Které knihy jste četl v posledních čtyřech týdnech?" Nejde nám přirozeně o to, zjistit skutečně tituly těchto knih. Kupř. odpověď "To byla taková historie o princovi, co potkal ducha a ten mu řekl, aby zabil strejčka" je stejně přijatelná, jako odpověď obsahující přesné bibliografické údaje. Zamyšlení nad tituly dovede respondenty k daleko konkrétnější a realističtější odpovědi. K velice nekonkrétním a nespolehlivým odpovědím vedou otázky typu "Proč...?" Poznat skutečnou motivaci našich postojů a rozhodnutí je pro nás většinou nemožné. Objevit pravdivou motivaci je pro výzkumníka obtížný úkol a úkol rozhodně nemožný pro zkoumané osoby. Otázka "proč" může v respondentovi jenom zahájit určitý myšlenkový proces a patří spíše do domény kvalitativního výzkumu.

(10) Mají odpovědi všech respondentů stejnou váhu?

Některé z našich respondentů mohou být o určitém problému lépe informováni než ostatní a tak jejich odpovědi mohou být závažnější. V takové situaci je vhodné použít tzv. filtrační otázky, které nám pomohou odlišit lépe informované respondenty od ostatních. Řekněme, že bychom studovali postoje obyvatelstva ke zdražení pohonných hmot. Zde by bylo důležité odlišit odpovědi těch, kdo vlastní auto, od odpovědí ostatních. Pravděpodobně bychom potřebovali získat od majitelů aut i nějaké další informace. Odpověď na filtrační otázku je pak

jakousi výhybkou. Negativní odpověď na otázku o vlastnictví auta vede tazatele k instrukci, aby přeskočil sérii otázek irelevantních pro daného respondenta.

(11) Není tato otázka nepříjemná, znepokojující, nemůže se respondent cítit ohrožen pravdivou odpovědí?

Takových otázek je mnoho; pro sociologický výzkum jsou často důležité informace, které většina lidí v denním sociálním styku neinzeruje, informace, které mají intimní charakter, informace o chování, které není zcela legální, nebo není zcela etické, ale kterého se přece jen většina z nás alespoň občas dopouští. Získání takových odpovědí je zpravidla obtížné. Nicméně v empirickém výzkumu existuje řada postupů, které mohou alespoň zvýšit pravděpodobnost pravdivé odpovědi i na tyto obtížné otázky. Jejich podrobnější popis by vyžadoval celou obsáhlou kapitolu. Zde si můžeme tento problém jenom ilustrovat několika jednoduchými příklady různých technik, kterým věnujeme alespoň celý následující odstavec.

7.3. Jak se ptát na to, o čem se nemluví

Velmi důležitou roli tu hraje anonymita výzkumu, nebo přesněji, přesvědčení zkoumaných osob o tom, že výzkum je skutečně anonymní. Respektování anonymity je základní požadavek výzkumné etiky; nicméně to samo o sobě nestačí. Pamatujeme si dobře, jak si v jednom z našich prvých výzkumů zkoumané osoby prohlížely dotazníky proti světlu, aby zjistily, zda archy nejsou identifikovány vodotiskem. Nicméně nedůvěra v anonymitu je problémem i v relativně velice svobodných zemích s dlouhou a nepřerušovanou tradicí výzkumu veřejného mínění.

Cvičení 7.1.

Viděli jsme docela nedávno záznamový arch pro komerční výzkum v Ontariu. v záhlaví tohoto dokumentu, ze kterého tazatel četl otázky byl vytištěn velkými červenými písmeny tento nápis: "Nezaznamenávejte, prosím, respondentovo jméno!" Zamyslete se nad tím, jaká byla funkce tohoto nápisu.

Další jednoduchý, ale rozhodně ne snadný trik je zamyslet se nad stylizací otázky a jejím slovníkem. Použití vhodného eufemismu může být velmi účinné. Místo "trestání dětí"

můžeme se ptát na "výchovné metody", místo otázky o "rozkrádání" se můžeme zeptat, zda "lidé někdy odnesou něco z továrny." Otázka "Falšuje někdo z vašich spolupracovníků úkolové listy?" přinese jinou distribuci odpovědí než otázka "Vyplňují všichni vaši spolupracovníci úkolové listy docela správně?" Někdy můžeme použít záměrně sugestivní otázku, abychom kupř. vyvážili vliv konceptů spojených se silnou citovou náloží, nebo překonali přirozenou tendenci volit "lfbivější" odpověď. Dnes již je klasický příklad takové otázky, uvedený Maccobym a Maccobym (1956): "Domníváte se ve vaší rodině, že je třeba dávat si najevo vzájemnou náklonnost, nebo patříte spíše mezi lidi ukázněnější?" Ptáme-li se po postojích nebo jednáních, spojených s určitým sociálním stigmatem, může být vhodnou následující strategie: Nežádáme respondenta, aby se "přiznal" kupř. k určitým aktivitám, které může považovat za závadné. Místo toho formulujeme otázku tak, aby navrhovala, že takové "problematické" chování je zcela běžné. Zde je několik příkladů: "Kdy jste naposledy kouřil marihuanu?"; "Kolik asi korun měsíčně věnujete na sázky?".

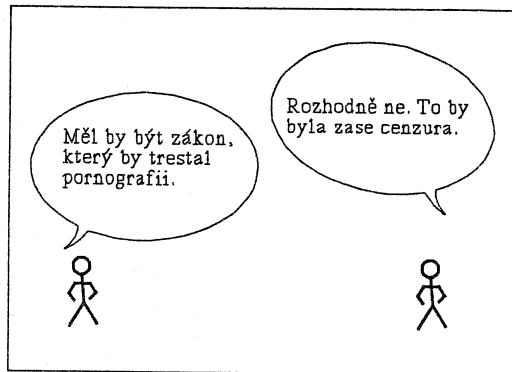
Pro dotazované osoby může být nepříjemné, že neznají odpověď na určitou otázku. Než by se k tomu přiznali, raději kupř. vyjádří postoj k něčemu, o čem nemají nejmenší tušení. Zde se vyplatí nabídnout respondentovi možnost čestného ústupu: "Naše televize uvedla nedávno nový vzdělávací pořad 'XY'. Neviděl jste jej náhodou?" Na podobném mechanismu je založen postup, který se nám dobře osvědčil v několika zemích. Nepříjemná otázka je uvedena takto: "Nyní jinou otázku. Není příjemná a když nechcete, nemusíte ji zodpovídat." Pak teprve následuje vlastní otázka, kupř. kolikrát byl respondent v minulém měsíci opilý. Nabídka možnosti neodpovědět vedla paradoxně ke snížení proporce osob, které odmítly odpovědět.

V podstatě vše, co jsme diskutovali v tomto paragrafu, by se dalo zahrnout pod záhlaví nepřímých otázek. Za neúčinnější mezi nepřímými otázkami bývala považována kategorie projekčních otázek. V projekčních otázkách se neptáme zkoumané osoby na její vlastní názory, ale zdánlivě na postoje, mínění, postoje jiných osob, fiktivních postav, lidí obecně. Věříme však, že ve skutečnosti respondent promítne do této odpovědi své vlastní názory. Zřejmě je pro respondenta snazší vložit své vlastní předsudky třeba vůči rasovým menšinám do úst fiktivního "hrdiny", než je vyslovit sám za sebe. Projekční otázky mohou mít mnoho různých forem. Může to být třeba forma testu nedokončených vět. Úkolem dotazované osoby je doplnit větu, třeba: "Když si vedle Tomáše sedne v tramvaji Vietnamec, tak Tomáš vždycky...". Anekdotické otázky, mohou mít formu krátkého příběhu. Zkoumaná osoba má

za úkol zvolit jedno z nabízených řešení příběhu, rozhodnout, který z fiktivních hrdinů má pravdu atd.

Projekční otázky jsou často předkládány ve formě jednoduché ilustrace. Má se zato, že ilustrace vyvolá ve zkoumaných osobách pocit nereálnosti, hry a nezávanosti, a tím zvýší pravděpodobnost upřímné odpovědi. Kresby osob v těchto ilustracích musejí být co nejjednodušší. V procesu projekce vlastně vyžadujeme, aby se odpovídající ztotožnil

s kterýmkoliv z hrdinů, aby jediným rozhodujícím faktorem byl názor, hodnoty, postoje, které tato fiktivní postava představuje. Kdyby kresba obsahovala nějaké zřetelné individuální charakteristiky (vousy, stavbu těla, věk), volba odpovědi by mohla být ovlivněna těmito faktory, a ne obsahem alternativy.



TY DVĚ OSOBY NA OBRÁZKU SE ZŘEIMĚ NEPOHODLY. KOMU BYSTE DAL ZA PRAVDU VY? TĚ OSOBĚ NALEVO, NEBO TĚ NAPRAVO?

Použití ilustrace v otázkách má ještě další význam: Dlouhý dotazník může být pro respondenty únavný a nudný. Každé zpestření, třeba ilustrace (ale i změna formy otázek) může oživit jejich pozornost.



Dr. Watson:

Tak vidíte, jak jste zaujatí proti dotazníku! Ilustraci můžete použít jenom v dotazníku, ale vůbec ne v rozhovoru.

Doktor Watson za to nemůže. Stvořili jsme si ho v naší knížce k tomu, aby se mýlil. Řešení je tu opravdu elementární. Tazatel může předložit vytištěný obrázek, ale i výčet alternativních

otázek (jak o tom budeme mluvit v příštím paragrafu) v průběhu rozhovoru. Ale teď se ještě na chvíli vraťme k projekčním otázkám. Nejsou bez problémů. Nemůžeme si totiž být jisti, že mechanismus projekce opravdu nastane. Již v roce 1956 Maccoby a Maccoby publikovali pěkný příklad toho, co se může stát. Mladá žena byla dotazována na postoje k zaměstnání. Mimo jiné dostala i tuto otázku: "Jak smýšlejí děvčata ve vašem úřadě o šéfovi?" Odpověď zněla: "Myslím, že je ohromný. Udělala by pro něho cokoli." Ale obezřetný tazatel se zeptal (a mohl se zeptat, nejednalo se o standardizovaný rozhovor): "A jak se k němu stavíte vy sama?" a tazatel dostal tuto odpověď: "Já jím velmi pohrdám. Pokouším se kvůli němu změnit zaměstnání."

Validita projekčních otázek není tedy zaručena a je třeba si ji ověřovat i poté, co data byla sebrána. Jedním z možných postupů je technika kontrolních otázek. U důležitých proměnných bychom neměli spoléhat na jejich operacionalizaci do jediné projekční otázky, ale použít pro měření téže proměnné dvě nebo více různých operacionalizací, ať již ve formě projekčních nebo přímých otázek. Je rozumné umístit tyto otázky na taková místa dotazníku nebo rozhovoru, aby vzájemná interference mezi nimi byla minimální. Používáme-li techniku rozhovoru, je někdy vhodné použít postup, nazývaný "random probe" (Schuman 1966). Každému z tazatelů je náhodně přidělena jedna, nebo více ze souboru otázek, jejichž validita může být problematická. Po skončení interview se pak tazatel vrátí k přidělené otázce, třeba takto: "Před chvílí jste mi řekl, že rodina, která vlastní auto, je šťastnější než druhá rodina, zmíněná v naší otázce. Co jste tím měl vlastně na mysli?" Takové spojení standardizovaných a nestandardizovaných postupů může někdy odhalit, že naše transformace konceptu do projekční otázky byla neplatná.

Projekční otázky byly alespoň po dvě desetiletí velikou módou. V poslední době jsou již méně populární. Jejich validita je již dlouho brána v potaz. (Viz kupř. Kidder a Campbell 1970.) Příprava projekčních otázek není snadná, kontrola jejich validity je časově náročná. Nicméně projekční otázky, aplikované střídavě a kriticky mohou pro nás být stále užitečné. Nepodceňujme ani jejich sekundární vlastnost: mohou podstatně oživit dlouhý a jednotvárný dotazník nebo interview.