

1. Úvod

Současné potřeby kvalitativního a kvantitativního rozvoje sociologie se promítají také v požadavcích na rozvoj jednotlivých sociologických disciplín a v požadavcích na řešení konkrétních metodologických problémů.

Jednou z nutných podmínek rozvoje metodologického vybavení výzkumu veřejného mínění je formulace a řešení problematiky spojené s využitím tazatelské sítě pro provádění výzkumů.

Pozornost věnovaná otázkám využití tazatelské sítě a problematice tazatele v běžné produkci metodologických prací zcela zřetelně zaostává za významem této problematiky pro konkrétní empirická šetření. Kvalita dat získaných prostřednictvím tazatelské sítě je více než podstatně závislá na činnosti tazatelů a celé tazatelské sítě. Na tuto skutečnost upozorňuje F. Zich: „V našich poměrech je otázce úrovně tazatelů věnována zatím poměrně velmi malá pozornost, což souvisí patrně také s otázkou odměňování za práci tazatele. Praxe sociologických výzkumů nás však již dostatečně poučila, že získávání kvalitních poznatků je namáhavá a časově i hmotně nákladná práce. Při použití techniky rozhovoru v hromadných šetřeních pak úroveň poznatků za předpokladu dobré přípravy v teoretické fázi závisí zcela na úrovni tazatelů [Zich 1976 : 180].

Účelem této statí je vstup do problematiky využití tazatelů a tazatelské sítě koncipovaný na bázi zkušeností a praxe Ústavu pro výzkum veřejného mínění při FSÚ.(1),(2)

2. Systém práce s tazateli v Ústavu pro výzkum veřejného mínění

Metodologická problematika využití tazatelské sítě je rozdělena na několik částí, odpovídajících jednotlivým prvkům práce s tazateli.

Základní osu problematiky tvoří otázky výstavby a organizace reprezentativní tazatelské sítě, dále pak otázky získávání a výběru tazatelů, příprava tazatelů, vlastní zapojení tazatelů do výzkumných akcí, jejich kontrola a hodnocení.

2.1. Výstavba a organizace tazatelské sítě

Ve většině organizací realizujících pravidelná hromadná šetření mezi obyvatelstvem se ustálila praxe centrálně řízené organizace tazatelů. Tazatelská síť

(1) Předkládané informace jsou limitovány cílovou orientací výzkumů veřejného mínění prováděných Ústavem pro výzkum veřejného mínění a v určitých momentech organizačními, ekonomickými a kádrovými možnostmi pracoviště.

(2) Tazatelská síť Ústavu pro výzkum veřejného mínění byla budována na základě tazatelské sítě bývalého ÚVVM ČSAV od r. 1972, tj. od vzniku Kabinetu pro výzkum veřejného mínění při Federálním statistickém úřadu.

ÚVVM je reprezentativně rozmístěna na území ČSSR, respektuje proporcionální složení dospělých obyvatel podle území a velikosti místa trvalého bydliště. V některých krajích zajišťují její kontrolu a řízení tzv. krajsí důvěrníci.

Volba dvou kritérií výstavby tazatelské sítě — území a velikosti místa bydliště tazatele — odpovídá běžně užívané praxi plánování a realizace kvótního výběru, aplikovaného při výběru respondentů. (3)

Tabulka 1. Věkové složení tazatelů

Věkové kategorie	Podíl tazatelů z celkového stavu	Podíl věkové kategorie v populaci ČSSR starší 18 let
18—29 let	17 %	28 %
30—44 let	43 %	26 %
45—59 let	32 %	23 %
60 a starší	8 %	23 %

Dalším faktorem výstavby tazatelské sítě (a ve svých důsledcích i jejího využití při realizaci výzkumných úkolů ÚVVM) je složení tazatelské sítě.

Tazatelská síť není svým sociálně demografickým složením reprezentativní vzhledem k souboru dospělého obyvatelstva ČSSR.

V současné době je zapojeno do tazatelské sítě ÚVVM cca 700 tazatelů, dobrovolných spolupracovníků, kteří za úhradu provádějí výzkumné rozborů.

V tazatelské síti je, obdobně jako například v tazatelské síti Demoskopického ústavu v Allensbachu (NSR) v roce 1963 [Noellová 1968], zapojeno 70 % mužů a 30 % žen. Je zajímavé, že poměr mužů a žen je opačný ve srovnání se složením tazatelských sítí v USA. Tento fakt je zřejmě způsoben různým stupněm zapojení žen do pracovního procesu.

Věkové složení tazatelské sítě v tabulce 1 ukazuje, že soubor tazatelů není ani z hlediska věkového složení reprezentativní vzhledem k dospělé populaci ČSSR.

Tabulka 2. Složení tazatelů podle stupně vzdělání

Dosažené vzdělání	Podíl tazatelů z celkového počtu
Základní a nevyučen	9 %
Základní a vyučen	9 %
Střední vzdělání	24 %
Střední s maturitou	36 %
Vysokoškolské	22 %

Tazatelskou síť tvoří z hlediska ekonomické aktivity 14 % ekonomicky neaktivních — žen v domácnosti, důchodců a studentů — tazatelů. 14 % tazatelů jsou dělníci, pouze 4 % rolníci a zbytek — 68 % je zařazeno do kategorie ostatních zaměstnanců.

(3) Zhodnocení kritérií výstavby tazatelské sítě z hlediska aplikace určitého výběrového postupu bude předmětem metodologického

zkoumání. Za současného stavu rozmístění tazatelské sítě na celém území ČSSR jsou zajištěny podmínky pro využití kvótních výběrů.

O složení tazatelské sítě podle dosaženého stupně vzdělání informuje tabulka 2.

Nezanedbatelné je také složení tazatelské sítě z hlediska určitých funkčních ukazatelů. Jsou jimi například počet výzkumů, do nichž byl tazatel zapojen, počet rozhovorů, které provedl, a průměrné hodnocení za celou dobu stáže v tazatelské síti ÚVVM. Uvedené charakteristiky vyjadřují zkušenost tazatelů s prací ve výzkumu.

Prvním ukazatelem je počet výzkumů, které tazatel uskutečnil. Jako méně zkušené tazatele lze charakterizovat tazatele, kteří se zúčastnili nejvýše 10 výzkumů. Těchto tazatelů je v tazatelské síti zapojeno 42 %. Průměrného počtu výzkumů, tj. od 11 do 20, se zúčastnilo 38 % tazatelů a zbývajících část, tedy 20 % tazatelů, jsou ti, kteří uskutečnili více než 20 výzkumů, a lze je považovat za velmi zkušené tazatele.

Dalším ukazatelem zkušenosti tazatelů je počet provedených rozhovorů. Zde je možno celou tazatelskou síť rozdělit do několika skupin, jak ukazuje tabulka 3.

Tabulka 3. Složení tazatelů podle počtu provedených rozhovorů

Počet provedených rozhovorů	Podíl tazatelů
do 40 rozhovorů	29 %
41— 80 rozhovorů	24 %
81— 120 rozhovorů	23 %
121— 160 rozhovorů	14 %
více než 160 rozhovorů	10 %

Těmito ukazateli přirozeně nemůžeme plně postihnout kvalitu práce tazatelů. Určitým indikátorem kvality práce tazatelů je stupeň hodnocení dodržování pokynů pro práci tazatelů. Podle dlouhodobě získaných hodnocení lze tazatelskou síť rozdělit do skupin podle dosaženého průměrného hodnocení:

Tabulka 4. Složení tazatelů podle stupně hodnocení

Dosažený stupeň hodnocení:	1 (nejlepší)	5 %
	1,1— 1,3	9 %
	1,4— 1,6	24 %
	1,7— 1,9	27 %
	2,0— 2,2	19 %
	2,3— 2,5	9 %
	2,6 a více	7 %

Je zajímavé, že průměrné hodnocení nezávisí na základních charakteristikách tazatelů a ani na úrovni jejich zkušenosti, vyjádřené například počtem provedených rozhovorů či počtem výzkumů, jichž se tazatel zúčastnil.

Specifickým problémem, který vzniká při hodnocení struktury tazatelské sítě z hlediska uvedených charakteristik, je stanovení optimálního složení tazatelské sítě. Zde existují v literatuře poměrně rozporné názory, a to jak pokud jde o základní sociálně demografické znaky, tak pokud jde o specifické charakteristiky, například zkušenosti. Problém volby optimálního složení se stal jedním

ze zkoumaných problémů výstavby tazatelské sítě v ÚVVM také vzhledem k tomu, že nemůžeme automaticky a nekriticky převzít zahraniční zkušenosti.

Tazatelská síť se také v průběhu doby mění. V tazatelské síti ÚVVM ukončí spolupráci ročně v průměru 10—12 % tazatelů — z nich pro pracovní zaneprázdněnost 34 %, na vlastní žádost bez udání důvodů 12 %, ze zdravotních důvodů a z důvodů úmrtí 15 %, z rodinných důvodů 5 %. Značná část tazatelů končících spolupráci — 34 % — musí být ze sítě vyřazena z důvodu, že jsou po delší dobu nedosažitelní a není možné jich využít.

2.2. Získávání a výběr tazatelů

Na problematiku výstavby tazatelské sítě úzce navazuje problematika získávání a výběru tazatelů. Noví tazatelé nejsou získáváni pouze proto, aby nahradili tazatele, kteří rozvázali spolupráci, ale zejména z důvodů kvalitativního a kvantitativního růstu tazatelské sítě. Tazatelská síť ÚVVM je ročně doplňována cca 80 novými tazateli.

Toto doplňování je poměrně zdlouhavou záležitostí. K získávání tazatelů je využíváno inzerátů v krajských a okresních novinách. Za půl roku kontinuálního získávání tazatelů je zpracováno cca 250 nabídek. Část je nepoužitelná, další část uchazečů odmítne spolupráci v jednotlivých etapách výběrového postupu. Výsledkem výběru z 250 nabídek je po půlroční práci cca 60 nových tazatelů.

Výběr tazatelů by měl ve své optimální variantě pochopitelně vycházet ze specifík daných kvalifikačními požadavky na osobnost tazatele, mohl by se dokonce opírat o specifický profesioqram tazatele.

V zahraničí je u řady institucí pro výzkum veřejného mínění či hromadných sdělovacích prostředků značně rozšířen výběr, při němž jsou používány psychologické testy, zvláště testy osobnosti a testy inteligence. V ÚVVM tvoří vstupní etapu výběrového postupu získání základních osobních charakteristik tazatele uvedených na přihlášce a informování uchazečů o obsahu, náročnosti a odpovědnosti tazatelské činnosti. V další etapě je uchazečům zaslána příručka *Základní pokyny pro práci tazatele ÚVVM*, kde jsou popsány všechny postupy jeho činnosti (výběr dotázaných a provádění rozhovorů). Po prostudování vyplňuje uchazeč test znalostí příručky, obsahující 40 položek. Při splnění bodového limitu úrovně znalostí je mu zaslán cvičný výzkum. Cvičný výzkum je pro všechny tazatele stejný, má všechny náležitosti běžného výzkumu. Je tematicky zaměřen na otázky životní úrovně, pracovního prostředí a životního způsobu, tedy více-tematicky. V záznamovém archu jsou použity všechny typy otázek.

Po vyhodnocení provedených rozhovorů cvičného výzkumu způsobem obvyklým pro běžný výzkum je uchazeč — pokud splňuje požadavky — zařazen do tazatelské sítě.

Při výběru se vyžaduje doporučení uchazeče od zaměstnavatele, od společenské organizace nebo od orgánů místní správy, což do určité míry zajišťuje kádrová kritéria výběru.

Výběr tazatelů pro síť ÚVVM je tedy koncipován jako korespondenční. Tato forma ovlivňuje a omezuje i použití metod výběru. V nejbližší budoucnosti bude, v souvislosti s kvalitativním rozvojem tazatelské sítě, použito dalších metod, zvláště psychologických testů.

Před použitím dalších výběrových metod však musí být rozpracován systém metodologických poznatků vztahujících se k vlivu osobnosti tazatele na kvalitu získaných dat, chování tazatele v průběhu rozhovoru apod.

2.3. Příprava tazatelů

V procesu výstavby a využívání tazatelské sítě je jedním ze stěžejních metodologicko-praktických problémů otázka přípravy tazatelů. Pokud jde o charakter přípravy, existují v podstatě dva krajní názory. První z nich, minimalizující přípravu tazatelů na seznámení s postupy činnosti a akcentující výběr tazatelů, je reprezentován například stanoviskem E. Nollové [1968 : 173]; druhé stanovisko zastávají F. Zich [1976], V. A. Jadov [1977], kteří podtrhují jednotu výběru a přípravy tazatelů.

V metodologické produkci buržoazní sociologie existuje řada prací věnovaných experimentálnímu ověření vlivu přípravy tazatelů na kvalitu získávaných dat. Vzhledem k různým podmínkám experimentů jsou však výsledky těchto šetření nesrovnatelné a rozporné.

Praxe ÚVVM preferuje jednotu přípravy a výběru tazatelů. V současné době byl již zahájen III. cyklus tzv. setkání s tazateli, což je jedna z forem jejich přípravy.

Příprava tazatelů má několik forem. Úvodní představuje cvičný výzkum a test znalostí *Základních pokynů pro práci tazatele*. Tyto dvě části přípravy — praktická a teoretická — se provádějí již ve výběrovém řízení. Hlavní materiál, jímž se tazatel od počátku svého působení řídí, je příručka *Základní pokyny pro tazatele*. Specifikuje tazatelskou činnost: přijetí výzkumného úkolu, přípravu na výzkum, výběr dotázaných osob, výzkumný rozhovor, zaslání výsledků a organizační náležitosti. Těžištěm příručky je část týkající se výběru respondentů na základě kvótního výběru a postupu při provádění výzkumného rozhovoru.

Písemná forma přípravy tazatele, představovaná *Základními pokyny*, je dlouhodobého charakteru a vybavuje tazatele potřebnými znalostmi obecnějšího rázu.

Při konkrétní výzkumné akci obdrží tazatel specifické pokyny, obsahující návod k manipulaci s dotazníkem, návod k výběru respondentů a upozorňující tazatele na problematická místa v dotazníku.

Kromě toho je prováděna příprava tazatelů formou školení, tzv. setkání s tazatelem. Tato setkání jsou organizována v jednotlivých krajích, celá tazatelská síť je většinou proškolená v průběhu dvou let.

V I. cyklu přípravy formou setkání s tazateli se bývalý Kabinet pro výzkum veřejného mínění soustředil na navázání osobních kontaktů s tazateli, informace o činnosti KVVM a zdůraznění jednotlivých fází výzkumného procesu s důrazem na úlohu tazatele. Po relativně širokém záběru I. cyklu byl II. cyklus, probíhající opět dva roky, zaměřen na dva hlavní problémy v práci tazatele: a) na výběr respondentů podle kvótních pokynů, což činilo a činí některým tazatelům určité potíže (například výběr poslední osoby dle kvót atp), b) na vlastní průběh rozhovoru a chování tazatele při dotazování.

II. cyklus byl uspořádán tak, aby splnil potřebu teoretické přípravy tazatelů a současně řešil některé dotazy a problémy tazatelů.

V současné době probíhající III. cyklus je orientován na informování tazatelů o nové koncepci ÚVVM, o celkovém trendu zkvalitnění výzkumné činnosti včetně zkvalitňování práce s tazateli. Součástí programu je přednáška zaměřená na problémy, které vyplynuly z dotazů a připomínek tazatelů v průběhu přípravy II. cyklu. Zvláštní pozornost je věnována charakterizaci typických chyb v práci tazatele a postupům jejich eliminace.

Tato forma přípravy tazatelů je velmi náročná z hlediska organizačního, časového a materiálního. Přes poměrně nízkou účast (asi 50—60 % pozvaných)

má však své opodstatnění zejména proto, že osobní kontakty s tazateli účinně přispívají k formování vztahu tazatelů k jejich roli ve výzkumném procesu.

Dalším nástrojem přípravy tazatelů je *Zpravodaj*, bulletin určený pro tazatele ÚVVM. V článcích a informacích reaguje na žádosti, připomínky a dotazy tazatelů. Současně uveřejňuje dílčí výsledky výzkumů a hodnocení práce tazatelů. Právě *Zpravodaj* se stává — zřejmě díky aktuálnosti a pohotovosti — jedním z hlavních prostředků formujících osobnost tazatele a tak i určitou formou nepřímého řízení tazatelské sítě.

Při celkovém zhodnocení jednotlivých forem přípravy tazatelů se ukazuje, že je nutné obsahově se orientovat na dva úkoly:

- a) Vysvětlování a popis jednotlivých konkrétních postupů, pravidel činnosti tazatele, zvláště při výběru respondentů a při průběhu rozhovorů. Významné místo musí mít i hodnocení a eliminace chyb, jichž se tazatelé vědomě či nevědomě dopouštějí.
- b) Formování vztahu tazatelů k jejich vlastní roli a k respondentovi, vytváření osobnostních předpokladů pro přijetí a naplnění této role.

2.4. Zapojení tazatelů do výzkumu

Při realizaci výzkumných akcí provádějí tazatelé výzkumné rozhovory na základě daných požadavků na velikost a charakter výběrového souboru, vyjádřených ve výběrovém plánu. Výběrový plán obsahuje tedy plán výběru tazatelů a plán výběru respondentů v kontrolovaných (kvótních) znacích.

Zapojení tazatelů do výzkumu je podmíněno výběrovým postupem — kvótním výběrem. Charakter kvótního výběru je dán výběrem tazatelů — podle území (kraje), velikostí místa trvalého bydliště tazatele a dalšími faktory.

Ve standardním výzkumu veřejného mínění, prováděném na výběrovém souboru obyvatel ČSSR starších 15 let, je do výzkumu (při plánovaném rozsahu výběrového souboru 2300 respondentů) zapojeno cca 330 tazatelů. Každý tazatel provádí 6—7 rozhovorů. Stanovení kvótního předpisu na základě výběrového plánu přihlíží i k charakteristikám obce, v níž tazatel bydlí, aby měl možnost vybrat požadované osoby, splňující kvótní znaky.

Při zapojení do výzkumné akce obdrží tazatel spolu s potřebným počtem dotazníků (záznamových archů) navíc jeden zkušební dotazník (pro vyzkoušení rozhovoru), dotazový úkol a formulář zprávy o průběhu dotazování, návratnou obálku a poštovní peněžní poukázku. Podle charakteru výzkumu obdrží i další pomocné materiály, například lístky se složitými odpověďmi a podobně.

V dotazovém úkolu je specifikována výzkumná akce, uveden počet rozhovorů, které má tazatel provést, termín, v němž je má provést a kvótní předpis. Lhůty jsou obvykle stanoveny tak, že na jeden rozhovor se počítá jeden den. K tomu se připočítá doba na odeslání a 1 den jako rezerva. Ve stanoveném termínu obvykle zašle provedené rozhovory 75 % tazatelů.

Zpráva o průběhu dotazování obsahuje doplňující otázky zjišťující reakci respondentů na výzkum, počet osob, které tazatel požádal o rozhovor a které rozhovor odmítly, a dojem tazatele z rozhovorů. Kromě toho ji tazatel doplní údaji o tom, které otázky rozhovoru vyvolaly komentáře dotazovaných či činily dotázaným potíže, popřípadě dalším sdělením.

Vlastní terénní šetření trvá od okamžiku předání výběrového plánu a výzkumných materiálů tazatelské skupině, která zabezpečuje styk s tazateli, do příchodu posledního záznamového archu — průměrně tři týdny.

Příprava spočívá ve zpracování kvótních předpisů a výběru tazatelů, kompletaci materiálů pro tazatele a vlastní expedici materiálů tazatelům. Je nutno upozornit, že přípravná práce je velmi náročná na přesnost a správnost provedení. Chyba při zpracování dotazovaného úkolu může například způsobit vážné vychýlení výběrového souboru.

Speciálním problémem je rovnoměrné, možnostem tazatelů odpovídající vytížení. Průměrně je tazatel zapojen do šesti výzkumných akcí ročně. Je připravována automatizovaná evidence tazatelů a jejich výběr prostřednictvím počítače.

Je samozřejmé, že při využití tazatelů se setkáváme s mnoha různými problémy, počínaje metodologickými problémy, jako je aplikace kvótního výběru (kvalita tazatelské sítě je kritickým momentem kvality kvótního výběru), (4) a konče zcela praktickými administrativně organizačními problémy, spojenými například s kvalitní evidencí tazatelů.

2.5. Kontrola a hodnocení tazatelů

Dalším prvkem systému práce s tazateli, jemuž se budeme informativně věnovat, je kontrola a hodnocení tazatelů.

Chyby v činnosti tazatele, kterých se dopustí v průběhu rozhovoru, respektive při celém terénním šetření, lze velmi těžko odhalit; prakticky je to možné až při provádění kontroly odevzdaných záznamových archů. Tímto způsobem však lze odhalit jen některé druhy chyb.

Při běžném terénním šetření je prováděno hodnocení práce tazatelů až v procesu přípravy dat pro zpracování na počítači, konkrétně ve fázi kódování. Hodnocení provádějí podle přesných pokynů kodéři, kteří zaznamenávají u každého tazatele druh a počet chyb a na tomto základě i celkově hodnotí práci tazatele.

Při hodnocení jsou respektována zejména tato hlediska:

- a) dodržení kvótních předpisů (tzn. počtu dotazovaných osob podle předepsaných kvótních znaků),
- b) zařazování respondentů do sociálních skupin, specifikovaných v *Základních pokynech pro tazatele*,
- c) vynechání záznamů odpovědí,
- d) příliš stručné zaznamenávání odpovědí na otevřené otázky,
- e) povrchní, nedbalé zapisování vlastních zkušeností s otázkami ve zprávě o průběhu dotazování,
- f) nesprávná práce s filtrovanými otázkami,
- g) nedodržení pokynů v průvodním dopise,
- h) opožděné vrácení záznamových archů.

Každý druh chyb je označován písmenem, druh a počet chyb je zaznamenán na evidenční kartu tazatele, takže je možné dlouhodobě hodnotit jeho činnost a frekvenci i druh chyb.

Celkový výkon tazatele je pak klasifikován známkou od 1, která vyjadřuje bezchybný výkon, až po 5. Znamka 2 označuje menší jednotlivé chyby, které nevyřadily otázky, známka 3 znamená, že tazatel se dopustil více chyb a nepřesností. Při nedodržení kvót a provedení více chyb obdrží tazatel 4 a známka

(4) Na problém aplikace kvótního výběru, jeden ze základních problémů v činnosti tazatelské sítě, upozorňuje například František

Zich [1976], E. Noellová [1968], v souvislosti s pojetím pojmu reprezentativity také J. Řehák [1978].

5 znamená, že se tazatel dopustil hrubých chyb, které zapříčinily vyřazení rozhovoru ze zpracování.

Tento způsob hodnocení je přirozeně pouze určitou praktickou aproximací skutečné činnosti tazatele.

Omezení dané při kontrole činnosti tazatelů je částečně spojeno s používáním kvótního výběru dotázaných. V jednom z výzkumů ÚVVM byl použit náhodný výběr a tazatelé obdrželi adresy respondentů, jichž se mají dotazovat. Výzkum byl využit nejen k zhodnocení možnosti aplikace náhodného výběru v našich podmínkách, ale i k ověření činnosti tazatelů. Mezi adresy respondentů byli zařazeni vybraní pracovníci ÚVVM, neznámí tazatelům. Tito pracovníci pak vystupovali v roli respondentů a na základě provedených rozhovorů potom hodnotili práci tazatelů. Při těchto kontrolních rozhovorech jsme se soustředili na některé způsoby chování tazatelů:

- způsob představení tazatele a zahájení rozhovoru;
- postup tazatele v přítomnosti dalších osob;
- jistota v práci s filtrovanými otázkami;
- způsob kladení otázek;
- správnost postupu tazatele při „neporozumění“ otázky;
- zakončení rozhovoru apod.

Získané zkušenosti potvrdily, že tazatelská síť ÚVVM splňuje z hlediska jednotlivých kritérií stanovené požadavky. Tazatelé dodržují i v průběhu rozhovorů pokyny a dopouštějí se pouze drobných chyb, které nemohou mít podstatný vliv na kvalitu získaných dat.

V současné době se v Ústavu pro výzkum veřejného mínění soustřeďujeme na vypracování nové koncepce kontroly a hodnocení tazatelů.

3. Základní metodologické problémy v práci s tazateli

V první části článku jsme referovali o dosavadní praxi v práci s tazatelskou sítí v ÚVVM. V druhé části se pokusíme formulovat některé metodologické problémy, které souvisejí s činností tazatelské sítě a se zhodnocením standardizovaného rozhovoru.

Soustřeďujeme se pouze na vybrané metodologické problémy, které mají podle našeho názoru rozhodující vliv na kvalitu získaných dat. Patří mezi ně především činnost tazatelů při výběru dotazovaných, dále pak optimalita a srovnatelnost výsledků a otázky vlivu tazatele na průběh rozhovoru.

3.1. Činnost tazatelů při výběru respondentů

Prvním rozsáhlým problémem je vliv či působení jednotlivých tazatelů i celé tazatelské sítě na charakter a kvalitu výběrového souboru. Je zřejmé, že podmíněnost výběrového souboru přístupem tazatelů je zvláště typická pro proceduru kvótního výběru aplikovaného v našich podmínkách. Zde je na místě upozornit na skutečnost, že vzhledem k absenci teorie kvótního výběru, tedy jednotné teoretické báze, existuje široké spektrum vzájemně často nesrovnatelných konkrétních metodik kvótního výběru.

Zkreslení výběrového souboru způsobené použitím tazatelské sítě lze v zásadě rozdělit takto:

1. Počet realizovaných rozhovorů oproti výběrovému plánu — návratnost

V podmínkách ÚVVM se návratnost pohybuje kolem 92 %. Z analýzy faktorů, které mají vliv na návratnost, vyplynulo, že návratnost je výrazně podmíněna

počtem rozhovorů požadovaných na tazateli. Jako optimální se pro běžný standardní výzkum — tj. cca 40 meritorních otázek a sadu identifikačních otázek, trvající 40 až 50 minut — ukazuje počet 6—7 požadovaných rozhovorů. Při odchylce směrem nahoru nebo dolů od tohoto počtu se prudce zhoršuje návratnost. Spolu s počtem požadovaných rozhovorů působí samozřejmě také rozsah, *délka rozhovorů*. Například při nevhodné kombinaci těchto dvou faktorů klesla návratnost jednoho z výzkumů na 84 %. Na návratnost má také vliv *volba termínu šetření* v průběhu roku. Naše šetření jsou proto v podstatě omezena na období leden až červen a na období září až listopad. Dalším faktorem působícím na návratnost je *kvalita evidence* o stavu použitelné tazatelské sítě, především údaje o dovozených, služebních cestách, studiu tazatelů apod. Z nejrozumnějších důvodů lze z celkového stavu tazatelské sítě vybírat pro konkrétní výzkumnou akci z 80 % tazatelů. V neposlední řadě pak působí *tematické zaměření výzkumů*.

Návratnost, a tedy i kvalitu výběrového souboru kontrolujeme a usměrňujeme několika způsoby:

- a) Vhodným rozpisem počtu požadovaných rozhovorů na jednoho tazatele, tj. 6—7 rozhovorů na jednoho tazatele.
- b) Odhadem očekávané návratnosti s přihlédnutím ke konkrétním hodnotám faktorů působících na návratnost a stanovením odpovídajícího výběrového plánu. Do výběrového plánu je započtena očekávaná návratnost. Při tomto opatření vycházíme z ověřeného faktu, že snížení návratnosti je v podstatě rovnoměrně rozděleno a neporušuje reprezentativitu výběrového souboru.
- c) Standardizací rozsahu rozhovorů, tj. omezením rozsahu rozhovorů.
- d) Kvalitní evidencí dosažitelné, použitelné části tazatelské sítě.
- e) Volbou termínů terénních šetření v průběhu roku a počtem dní na provedení rozhovorů — 1 rozhovor na 1 den.

2. Množství odmítnutých rozhovorů

Při výzkumech ÚVVM vyplňují tazatelé v průběhu a jako závěr rozhovorů zprávy o průběhu dotazování. Jedním ze zjišťovaných ukazatelů je i údaj o počtu obyvatel, které tazatel požádal o rozhovor a kteří tento rozhovor odmítli. Podíl odmítnutí, počítaný z celkového množství osob požádaných o rozhovor, se pohybuje mezi 9—14 %.

Podíl odmítnutí je do určité míry závislý na chování tazatelů, charakteru tématu šetření i na některých dalších faktorech (z nichž je nutno jmenovat zvláště vztah obyvatelstva k sociologickým výzkumům vůbec).

Při kontrole počtu odmítnutí u jednotlivých tazatelů jsme, ve srovnání s průměrným počtem odmítnutí, nenalezli výrazné a systematické vychýlení.

Podíl odmítnutí je však diferencován v závislosti na určitých oblastech — například na velikosti místa bydliště atp.

Opatření ke kontrole a ovlivňování podílu odmítnutí je možno shrnout do dvou hlavních skupin:

- a) Opatření týkající se výběru, přípravy, kontroly a hodnocení tazatelů, tj. výběr a příprava tazatelů, kteří jsou schopni navázat kontakt s neznámými osobami a motivovat je k rozhovoru.

Tazatelé mají při dotazování k dispozici letáčky stručně informující o účelu výzkumu veřejného mínění vůbec a zároveň jsou průvodním dopisem seznámení se smyslem konkrétního šetření. V navazování kontaktů napo-

máhají i odznaky ÚVVM a legitimace tazatele ÚVVM. Podle zkušeností tazatelů jsou pro navazování kontaktů velmi užitečné zvláště letáčky. Legitimace tazatele jsou požadovány jen velmi ojediněle. Tento fakt signalizuje pozitivní vztah obyvatel k výzkumu veřejného mínění.

- b) Opatření k formování vztahu veřejnosti k výzkumu veřejného mínění. Tato opatření jsou v současné době směřována spíše do budoucnosti, k informování občanů o existenci výzkumu veřejného mínění, jeho významu pro řízení naší socialistické společnosti.

3. Nedodržení kvótních pokynů

Vzhledem k praxi kvótního výběru v ÚVVM lze nedodržení kvótních pokynů sledovat ze tří vzájemně souvisejících hledisek, odpovídajících typu užívaných kvótních pokynů. V proceduře kvótního výběru ÚVVM jsou užívány tři typy kvótních pokynů:

a) Základní kvótní pokyny

určují okruh osob, s nimiž může tazatel provádět rozhovory, a specifikují skupiny osob, s nimiž nesmí provádět rozhovory. Základní kvótní pokyny jsou uvedeny v příručce pro tazatele a jsou platné pro všechny prováděné výzkumy. Jde o tyto pokyny:

- „Dotazujte se pouze osob, které trvale bydlí ve stejné obci jako Vy.“
- „Vybírejte dotázané z co nejširšího okruhu lidí.“
- „Vybírejte dotázané zcela nahodile.“
- „Vybírejte si pro rozhovor osoby, které neznáte.“
- „Je zcela nepřipustné, aby tazatel vyplňoval dotazník sám za sebe nebo prováděl výzkumné rozhovory se členy své rodiny.“
- „Cizí státní příslušníci jsou z dotazování vyloučeni.“

Uvedené pokyny jsou v příručce dále rozvedeny a specifikovány.

b) Kvótní předpis

stanoví počty osob zařazených do určitých sociálních skupin. Jako kvótní znaky, tj. znaky, podle nichž jsou uvedeny kvótní předpisy, jsou ve výzkumech ÚVVM obvykle užívány pohlaví, věk a stupeň ekonomické aktivity. Konkrétní kvótní předpis je zpracováván pro každého tazatele zvlášť a vychází jednak z celkového výběrového plánu, jednak ze specifických podmínek sociálního prostředí tazatele, tj. například podílu rolníků v obci apod. Kvótní předpis je uveden v dotazovém úkolu, který tazatel obdrží spolu s ostatními materiály. V praxi ÚVVM jsou zatím užívány tzv. nevázané, jednorozměrné kvóty, nepředpisující výběr osob k dotazování podle více znaků současně. (Tzv. vázané kvóty předpisují tazateli, aby provedl rozhovor například s 3 ženami ve věku 30—44 let.) Tento fakt má pak vliv na úroveň reprezentativity získaných výběrových souborů.

c) Doplnkové kvótní pokyny

specifikují pro konkrétní výzkumný úkol skupiny obyvatel, kteří nesmějí být vybíráni, či naopak skupiny (a počet) osob, které musí být v daném výzkumu dotazovány.

Kontrola dodržení pokynů je součástí kontroly a hodnocení tazatelů. Je zřejmé, že nejsnáze se kontroluje dodržení kvótních předpisů, méně snáze pak doplňkových kvótních pokynů a prakticky vyloučena je kontrola základních kvótních pokynů.

Proto je nutno jako tazatele vybírat osoby, které nemají tendenci k porušování směrnic a průběžně je vést k dodržování všech pokynů pro výběr respondentů.

3.2. Podmínky vlastního průběhu dotazování

Dalším významným metodologickým problémem, úzce souvisejícím s činností tazatelů při realizaci výzkumné akce, je zabezpečení srovnatelnosti získaných výsledků. Jde o to, aby byly rozhovory prováděny v optimálních podmínkách a byly pokud možno standardní. Srovnatelnost, homogenita podmínek dotazování je jedním z implicitních předpokladů aplikace metody standardizovaného rozhovoru. Nejde tedy jen o standardizaci vlastního komunikačního procesu předepsáním otázek apod., ale také o standardizaci podmínek, které mohou mít vliv na kvalitu získávaných dat.

V řadě metodologických publikací jsou uváděny požadavky na optimální podmínky dotazování formou standardizovaných rozhovorů. Pokusíme se ukázat, jak jsou některé z těchto podmínek splněny ve výzkumech veřejného mínění prováděných tazatelskou sítí ÚVVM. V několika výzkumech bylo (spolu s vlastními meritorními problémy) sledováno také několik ukazatelů týkajících se průběhu dotazování. Poslední data tohoto druhu, získaná z metodologického výzkumu ve dvou výběrových souborech, ukazují nejen vysoký stupeň homogeneity podmínek obou souborů, ale i shodu údajů o průběhu dotazování získaných v rámci metodologického výzkumu s údaji získanými v předcházejících šetřeních.[5]

Jednou z nejčastěji uváděných podmínek optimálního průběhu dotazování je *místo rozhovoru*. Doporučuje se volit pro rozhovor pokud možno byt dotazovaného. Ve výzkumech ÚVVM je tento požadavek splněn přibližně v 65 % případů. Dalším častým místem, kde jsou prováděny rozhovory, je pracoviště respondenta — 16 %, v bytě tazatele je to v 8 %, v 7 % v restauraci, v kulturním středisku apod. Ve 4 % rozhovorů je rozhovor prováděn jinde, než bylo uvedeno.

Dalším výrazným požadavkem je *nepřítomnost tzv. třetí osoby*. Tato podmínka, často diskutovaná v různých metodologických studiích věnovaných vlivu podmínek dotazování na kvalitu získávaných dat, je spojována s další podmínkou — nezasahováním „třetí osoby“ do průběhu rozhovoru.

Jak jsou tyto požadavky plněny v případě tazatelské sítě ÚVVM? V 60 % případů probíhá rozhovor pouze za přítomnosti respondenta a tazatele, ve zbývajících případech jsou přítomny další osoby. Nejčastěji (25 %) se jedná o členy domácnosti dotazovaného, méně často a shodně (v 5 %) o spolupracovníky respondenta, členy domácnosti tazatele a jiné osoby.

Zásahy do průběhu rozhovoru můžeme rozdělit na ty, které se rozhovoru týkají, a na ty, které se jej netýkají. Z 40 % rozhovorů, kdy byly přítomny další osoby, nebyl, podle výpovědí tazatelů, zaznamenán v 80 % zásah do průběhu dotazování, v 12 % šlo o zásah, který se rozhovoru netýkal, pouze v 6 % se jednalo o zásah do vlastního rozhovoru (ve 2 % došlo k jiným zásahům do rozhovoru). Při hodnocení těchto údajů si musíme uvědomit, že jde o vyjádření tazatelů a že tedy získané údaje mohou být poznamenány určitým zkreslením. Přesto však je možno, zvláště vzhledem ke shodě uvedených zjištění

(5) Metodologický výzkum byl koncipován za účelem ověření různých variant formulací otázek a odpovědí. Z toho důvodu se — kromě

několika doplňujících otázek pro tazatele — neliší ani formou, ani obsahem od běžných výzkumů ÚVVM.

v řadě šetření, konstatovat, že rozhovory ve výzkumech ÚVVM probíhají v zásadě ve vhodných podmínkách z hlediska místa a sociální situace, k zjevnému narušení dochází pouze v 8 % rozhovorů.

Jinou významnou podmínkou vhodné situace rozhovoru je volba času dotazování. Při zjišťování těchto parametrů výzkumné situace jsme (opět shodně v několika šetřeních) došli k následujícím závěrům: V průběhu týdne (tj. doby, kterou mají tazatelé většinou k dispozici k provedení celé výzkumné akce) dochází k většině rozhovorů v prvních pracovních dnech týdne, nejméně rozhovorů je uskutečněno v sobotu a v neděli. Například v pondělí je to 20 % všech rozhovorů a v sobotu již jen 9 % z celkového počtu.

Důležitým faktorem napomáhajícím vytvoření optimální situace rozhovoru je také volba doby dotazování. Naše zkušenosti ukazují, že hlavní část rozhovorů je prováděna v odpoledních a podvečerních hodinách, což do určité míry odpovídá požadavkům na denní dobu rozhovoru.

Délka rozhovoru je další podmínkou optimálního průběhu rozhovoru, a to jak z hlediska činnosti tazatele, tak z hlediska zapojení respondentů. Délka rozhovoru se pohybuje — v závislosti na věku a vzdělání respondentů — od 20 do 40 minut.

Na problematiku podmínek dotazování navazuje úzce problematika vlivu tazatele na odpovědi respondentů, jež je bezesporu jedním z nejčastěji analyzovaných článků procesu získávání empirických dat. Zkušenosti získané v Ústavu pro výzkum veřejného mínění v tomto směru budou předmětem samostatného článku.

Závěr

V této stati jsme se pokusili ukázat současné využití tazatelské sítě v Ústavu pro výzkum veřejného mínění a naznačit ty metodologické problémy, které — na různém stupni obecnosti — považujeme za podstatné pro perspektivní rozvoj metody standardizovaného rozhovoru a její využití ve výzkumu veřejného mínění.

Prezentované poznatky a zkušenosti jsou limitovány institucionální bází, a tedy i určitým ohraničením zkušeností. Předpokládáme, že na tuto vstupní popisnou stať naváží hlubší analytické studie, věnující se jednotlivým metodologickým problémům v souvislosti s aplikací metody standardizovaného rozhovoru a tazatelské sítě.

Literatura

- Cantril, H.: *Gauging Public Opinion*. London, Princeton 1944.
Hyman, H. H.: *Interviewing in Social Research*. Chicago 1954.
Jadov, V. A.: *Sociologický výzkum*. Bratislava, Pravda 1977.
Noellová, E.: *Výzkum veřejného mínění*. Praha, Svoboda 1968.
Ort, J.: *Úloha a vliv tazatelů v sociologickém výzkumu*. Praha, Diplomní práce FON UK 1965.
Řehák, J.: K pojmu „reprezentativita“ v sociologických výzkumech. Sociologický časopis 1978, č. 5.
Zich, F.: *Sociologický výzkum*. Praha, Svoboda 1976.

Резюме

Дворжак, П.: К работе с спрашивающим в исследовании общественного мнения

Статья докладывает об отдельных элементах системы работы со спрашивающими в исследовании общественного мнения Института по исследованию общественного мнения при Федеральном статистическом бюро. Констатирует необходимость система-

тически заниматься оценкой метода стандартизированного разговора а в этом контексте в особенности проблематикой спрашивающего и сети спрашивающих.

В первой части статьи дается описание существующей системы работы со спрашивающими, их набора и отбора, подготовки и включения в исследовательскую работу, контроля и оценки. Далее статья реферирует основные черты строительства сети спрашивающих, ее структуру и организацию.

Вторая часть статьи посвящена некоторым методологическим проблемам связанным с работой спрашивающих. Обращает внимание на деятельность спрашивающих при выборе отвечающих и на некоторые более важные ошибки, из-за которых спрашивающие могут своей неточностью исказить окончательный выборочный коллектив отвечающих. Далее рассматривается исполнение оптимальных условий разговора во время полевых обследований и стандартизация этих условий. Кратко намечается методологическая проблема влияния спрашивающих на ответы отвечающих. Статья указывает некоторые основные направления исследования и анализа приведенных проблем так, как они реализуются в Институте по исследованию общественного мнения.

В общем статья представляет собой попытку введения в проблематику использования спрашивающего и сети спрашивающих в социологических исследованиях или же в исследовании общественного мнения.

Summary

Dvořák P.: On the Control of Interviewers in Public Opinion Research

The paper deals with some important items concerning a system of control to which public opinion research interviewers are subjected at the Institute for Public Opinion Research (Federal Office of Statistics, Prague). It emphasizes the necessity to pay a systematic attention to interviewers and to their all-state body.

The first part of the paper describes the present system of the interviewers control, i. e. the way of their acquisition and selection, training, guiding in research activities, checking and evaluation. Further it drafts basic features of the formation of the interviewers' body, its structure and organization.

The second part pays attention to some methodological problems in connection with the interviewers control. One of them concerns the practice of selecting respondents. In particular it deals with some rather serious faults in the process of selection which are likely to distort the final sample of respondents. It also discusses issues related to the optimum conditions of the interview and to the standardization of these conditions. The methodological problem of the interviewer's influence upon the respondent's answers is briefly dealt with, too.

The paper indicates some basic directions of analysing the above mentioned problems on ground of experience gained at the Institute for Public Opinion Research. It represents in general an introductory paper concerning the problems of interviewers and their body in sociological and public opinion research.