

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE

DIPLOMOVÁ PRÁCE

IVA ŠTOHANZLOVÁ

STUDIE TAZATELSKÉ SÍTĚ CVVM

(V KONTEXTU CELKOVÉ CHYBY VÝBĚROVÉHO ŠETŘENÍ)

STUDY OF INTERVIEWERS OF CVVM

(IN CONTEXT OF THE TOTAL SURVEY ERROR)

Praha 2011

Vedoucí práce: doc. PhDr. Jiří Buriánek, CSc.

Děkuji vedoucímu diplomové práce doc. PhDr. Jiřímu Buriánkovi, CSc. za odborné rady a připomínky.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité prameny a literaturu.

V Praze

Iva Štohanzlová

ABSTRAKT A KLÍČOVÁ SLOVA V ČJ A AJ

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá výběrovým dotazníkovým šetřením, konkrétně jeho kvalitou a s tím související celkovou chybou výzkumu. Z jejích složek se nejvíce zaměřuje na ty, které jsou spojeny s činností tazatele v rámci výzkumu. Posléze jsou vztaženy k práci tazatelské sítě Centra pro výzkum veřejného mínění (CVVM).

První část pojednává o celkové výzkumné chybě. Jsou zde shrnuty základní pojmy a také možné úhly pohledu na chybu a kvalitu dat. Práce se dále zabývá komplexností celkové chyby a otázky provázanosti jejích jednotlivých složek. Text pak představuje dnešní novější pojetí kvality výzkumu. Stručně je zmíněn historický vývoj těchto šetření, jejich metodologie a zkoumání kvality.

Další část se z pohledu kvality dat soustředí na tazatele, jeho práci a možné vlivy na průběh dotazování, které jsou s ním spjaty. Jsou zde pojednány jednotlivé činnosti s ohledem na případné zdroje chyb.

Z tohoto pohledu je posléze mapována a hodnocena činnost tazatelů CVVM a navrženo zkvalitnění práce s touto sítí.

Klíčová slova: celková chyba výzkumu, výběrové dotazníkové šetření, tazatel

ABSTRACT

The thesis deals with the survey, specifically its quality and the associated total survey error. Particularly it is focused on those activities, which are linked with the activity of interviewer. Subsequently, this is related to interviewers of the Public Opinion Research Centre.

The first part deals with the concept of total survey error. It summarizes the basic concepts and possible points of view on error and data quality. The work also deals with the complexity of the total error and of interdependence of its components. Today's new concepts of research quality are introduced. Briefly it is mentioned the history of surveys, of their methodology and quality.

Another part is from the perspective of data quality focused on the interviewer's work and possible influences on the course of questioning, which are associated. The various activities with regard to possible sources of error are discussed.

From this perspective, it is mapped and evaluated the activity of interviewers of CVVM and some improvement of work with interviewers is designed.

Keywords: total survey error, survey, interviewer

OBSAH

1. ÚVOD	5
2. KVALITA DAT A VÝZKUMNÁ CHYBA	7
2.1 Celková výzkumná chyba	7
2.2 Grovesovo schéma výzkumné chyby	8
2.3 Kvalita výzkumu – nové pojetí	11
2.4 Historie dotazníkových šetření, jejich metodologie a zkoumání kvality	13
2.4.1 Historie	14
2.4.2 Téma kvality jako samostatná oblast	15
2.4.3 Dotazníková šetření a jejich zkoumání na našem území	16
3. TAZATEL	19
3.1 Tazatelská síť	20
3.1.1 Práce s tazatelskou sítí	20
3.1.2 Vlastnosti ideálního tazatele?	22
3.2 Tazatelova práce a zkoumání vlivů s ním spojovaných	23
3.2.1 Měření chyb souvisejících s tazatelem	24
3.2.2 Standardizovaný rozhovor	25
3.2.3 Alternativy pro standardizovaný rozhovor	27
3.2.4 Tazatelská činnost, její součásti a riziková místa	28
4. TAZATELSKÁ SÍŤ CVVM	39
4.1 Poznámky k příručce	39
4.2 Analýza dat	41
5. ZÁVĚR	49
POUŽITÉ ZDROJE	52

1. ÚVOD

Výběrová dotazovací šetření k poznávání skutečnosti jsou dnes oblíbenou metodou sběru dat, hrají důležitou roli v sociálních výzkumech a uplatnění nacházejí nejen v sociologii, ale i v dalších oborech. Jednou z podstatných částí výzkumného šetření je fáze sběru dat, kde může (ale nemusí) být využito pomoci tazatelů. Pro to abychom získali dobrá data, je důležitou otázkou v průběhu šetření kvalita práce tazatelů a možnost, že vnesou chyby do našich zjištění.

Pozornost chybám ve výzkumu se věnuje od počátku jejich moderní historie, tedy již v prvních desetiletích 20. století. Ale stejně jako celá metodologie výzkumných šetření se hlavní pozornost dlouho soustředila zejména na chybu spojenou s výběrem. Teprve ve 40. a 50. letech se začaly brát v úvahu další složky celkové výzkumné chyby a pozornost se soustředila více i na působení tazatele. V dnešní době je samostatné zkoumání celkové chyby ve výzkumu již zcela etablovaná oblast vědy, u nás je však zatím spíše na okraji zájmu.

V této práci se věnuji různým pohledům na chybu zkoumání, jak byla postupně koncipována, a jak ji dnes vnímají výzkumné agentury a další organizace. Za velice podnětné považují celkové pojetí chyby tak, jak je shrnuje Groves ve své knize *Survey Errors and Survey Costs* [2004]. V jeho pohledu je výzkumná chyba zcela komplexní záležitostí, na kterou se dá nahlížet z více úhlů pohledu, z hlediska zdroje chyb ve formě tazatele, respondenta, nebo výzkumného nástroje, z pohledu dat v terénu získaných nebo naopak chybějících apod., přičemž výzkumník balancuje mezi přesností dat a náklady, které na to bude muset vynaložit. Tento celostní pohled nevyřeší problém změření celkové chyby výzkumu, ale upozorňuje nás hlavně na to, že zabývat se jednou chybou nestačí, a také že by tento zájem dokonce mohl být na úkor chyby jiného typu. Provedených výzkumů o chybách vnesených do výzkumu tazatelem není příliš mnoho a jejich závěry zatím nejsou úplně jednoznačné.

V práci se nejprve zaměřuji na teoretické pozadí kvality dat a problematiky chyb ve výzkumu. Zejména mě zajímá ta část, která se týká tazatelů a jejich práce v průběhu dotazníkového šetření. Věnuji se podrobněji tazatelské činnosti, jejím jednotlivým krokům, provádění rozhovorů, i tomu, jak výzkumníci obvykle s tazateli pracují. Zároveň se zaměříme na kritická místa tazatelské činnosti a případně, zda a jak již byl někde výzkumem potvrzen

vliv tazatele na kvalitu dat. Budou nás zajímat i způsoby měření chyb, a případné snahy o snížení vlivu tazatele na kvalitu dat.

Původně práce zamýšlela směřovat k prozkoumání vztahů mezi tazateli a respondenty, souvislosti mezi jejich charakteristikami a daty, které sbírají, ale tento úkol se nakonec ukázal být nad možnosti dat, které máme k dispozici. Využila jsem tedy trochu neobvyklý datový soubor s údaji o tazatelích ze sítě Centra pro výzkum veřejného mínění, který obsahuje jejich demografické charakteristiky, ale také několik dalších otázek, které se obvykle pokládají v pravidelném dotazníkovém šetření. Zaměřím se na celkovou charakteristiku této sítě, její odlišnosti od populace ČR, a pokusím se zhodnotit její kvality a upozornit na slabší místa a navrhnout, na co by se CVVM mohlo v případě své tazatelské sítě v budoucnu soustředit.

2. KVALITA DAT A VÝZKUMNÁ CHYBA

Tato část práce se věnuje teoretickým souvislostem kvality dat a koncepci pojmu výzkumné chyby. Zaměříme se na složky výzkumné chyby a na to, jak se její pojetí od doby vzniku moderního výzkumného šetření měnilo.

Nejen v sociologii, ale i v jiných oborech, nachází velké uplatnění výběrové dotazníkové šetření. Je to kvantitativní metoda výzkumu, která spočívá „v provedení standardizovaného dotazování reprezentativního vzorku jednotek (jednotlivců, domácností, organizací atp.) vybraného z cílové populace pro účely získání agregovaných informací a usuzování na charakteristiky této cílové populace“ [Krejčí 2008: 11].

Chyba a její odraz v kvalitě dat se samozřejmě prolíná celým výzkumným procesem. Protože nás ale zajímá zejména vliv tazatele, budeme se soustředit právě na ty činnosti, na jejichž provádění se tazatel obvykle podílí. Jak si ukážeme dále, není jednoduché tazatele s celého výzkumu vydělit, protože celý výzkum je vzájemně poměrně provázanou záležitostí, i když se to při jeho rozfázování v praxi nemusí na první pohled tak úplně jevit.

2.1 Celková výzkumná chyba

Sociálně-vědní výzkum se snaží studovat lidskou společnost a proto, aby přinášel kvalitní informace, potřebuje také kvalitní data. Důležitou roli zde tedy mimo jiné hraje, nakolik se daří při empirickém poznávání přinášet informace o sociální realitě nezkresleně, jak moc se při tom od ní odchyluje. Jednou z oblastí metodologie sociálně-vědního výzkumu proto je i zkoumání výzkumné chyby.

Ve snaze poznat a změřit určitý jev, jsme nuceni měřit nepřímo, skrze indikátory, které si zvolíme. Mezi sledovaným fenoménem a měřeným indikátorem však dochází ke zkreslení, naše měření vykazuje určitou chybu. Tato chyba vyjadřuje, nakolik se hodnota odhadovaná v šetření liší od hodnoty skutečné.

Chyba může mít charakter systematický, kdy se při stejně prováděném šetření stále opakuje určitý výkyv naměřené hodnoty od hodnoty skutečné. K tomuto vychýlení („bias“) může dojít například, protože respondenti nechtějí přiznat opravdovou výši svého příjmu a

raději uvádějí nižší příjem než opravdu mají. Anebo protože všichni tazatelé se vyhýbají bezdomovcům (jejichž odpovědi na zkoumané téma by byly odlišné od zbytku populace), a proto nakonec nikdy nejsou zahrnuti mezi dotazované.

Chyba může být také nesystematická, tedy taková, která kolísá náhodně, a proto vždy obdržíme trochu jiný výsledek. Například vlivem náhody při výběru respondenta do vzorku, nebo při zařazení konkrétního tazatele do šetření. Velikost této odchylky („variance“) souvisí s přesností měření.

K chybě se dále váží dva důležité pojmy – reliabilita a validita. Reliabilita měření, neboli spolehlivost, odráží předpoklad, že pokud bychom dodrželi úplně ty samé podmínky a pokud by se stav zkoumaného objektu nezměnil, měli bychom dojít při opakovaném měření ke stejnému výsledku. Reliabilita se tedy vztahuje spíše k nesystematické chybě. Validita se týká naší schopnosti měřit to, co opravdu měřit chceme (náš koncept) a je spojena spíše s chybou systematickou [Disman 1993; Hendl 2004; Jeřábek 1992a].

Na chybu ve výzkumu se lze dívat z různých úhlů. Záleží například na tom, zda šetření provádíme spíše za účelem popisu vlastností společnosti, společenského jevu, nebo zda chceme hledat příčiny a souvislosti mezi jevy, testovat hypotézy, vytvářet modely. Odlišné přístupy se také nabízí, pokud je naším cílem chybu zmenšit (či dokonce zcela odstranit), nebo se spíše snažíme chybu změřit a dále s touto znalostí pracovat [Groves 2004: 3-5].

2.2 Grovesovo schéma výzkumné chyby

Zajímavý pohled na výzkumný proces nabízí Groves [2004], shrnuje a přehledně člení všechny možné chyby, s nimiž se můžeme v průběhu šetření setkat. Celkovou chybu chápe jako součet všech odchylek měření a všech vychýlení od skutečné hodnoty. Je třeba zdůraznit, že chyby jsou specifické pro jednotlivé statistiky, ne pro všechny statistiky v konkrétním výzkumu.

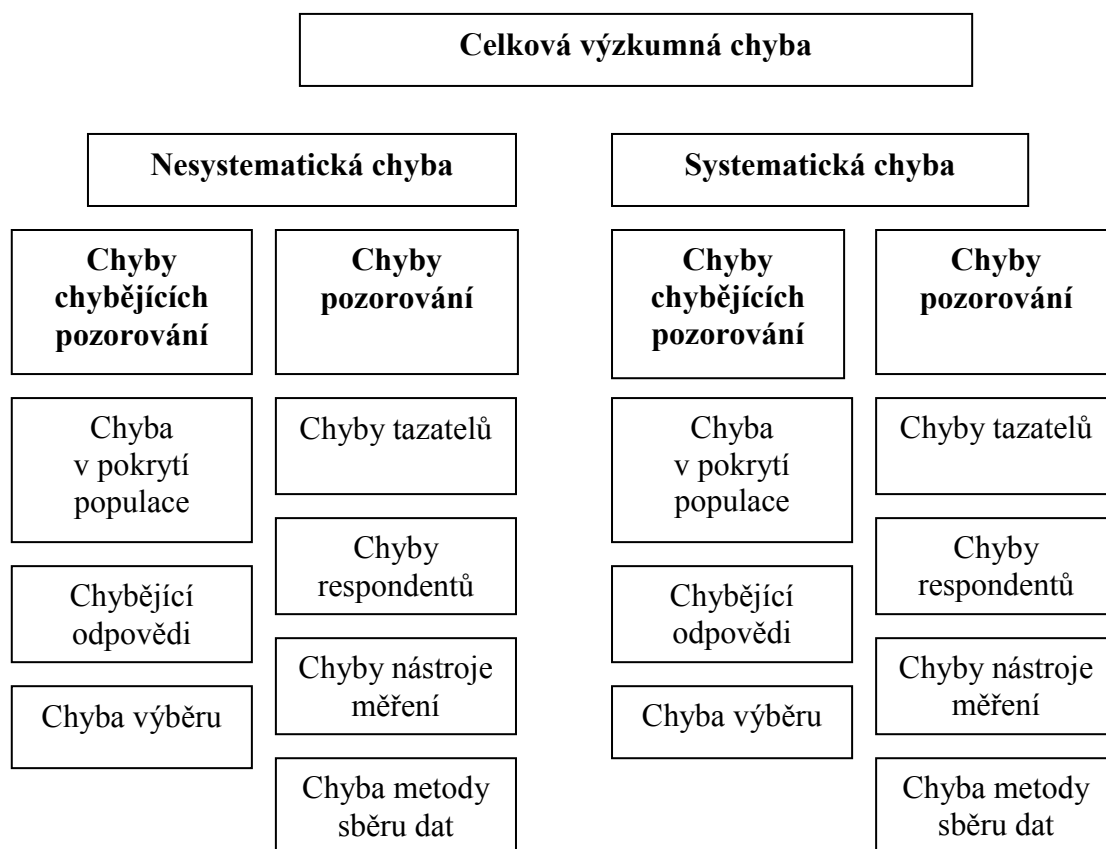
Podle Grovese lze chyby obojího typu, systematické i nesystematické, dále rozdělit na ty, které jsou spojeny s provedeným pozorováním (chyba znamená, že získaná data se liší od skutečných hodnot), nebo na ty, které jsou vázané na chybějící pozorování (část populace byla při šetření opomenuta a její odpovědi jsou odlišné od zbytku populace).

Chyby související s chybějícími pozorováními jsou tří druhů. Chyba v pokrytí populace vychází z nedostatečných podkladů pro výběr zkoumaného vzorku, některé osoby nemají šanci být vybrány a tedy zkoumány. Chybějící odpovědi jsou způsobeny tím, že některé osoby nejsou při šetření zastiženy, nebo se ho odmítnout zúčastnit. Chyba výběru je dána tím, že dotazujeme jeden konkrétní podsoubor populace, statistika na něm vypočtená se liší od statistik u jiných podsouborů, které by mohly být vybrány.

Chyby pozorování se vážou na čtyři různé zdroje. Chyby tazatele souvisejí s odlišnou prací tazatelů během šetření – vystupováním, chováním, čtením otázek, záznamem odpovědí apod. Chyby respondentů souvisejí s jejich různou motivací a schopností odpovědět. Chyby nástroje měření mohou spočívat třeba ve formulaci otázek, celkové konstrukci dotazníku. Chyby metody sběru dat se váží např. na volbu mezi osobním a telefonickým dotazováním, použitím papírových dotazníků nebo počítačů.

Přehledné členění nabízí schéma 1 na následující stránce. Není ovšem úplně kompletním souhrnem chyb, obsahuje zejména chyby, které se týkají tazatele, dotazníku, respondentů. Mimo ně je třeba ještě zmínit stejně tak důležitou existenci chyb, ke kterým dochází v průběhu technického zpracování dat, tedy při kódování otázek, kontrole dotazníku, převodu dat do elektronické podoby apod. [Groves 2004: 11-12]. Tato skupina chyb by mohla tvořit další skupinu patřící pod chyby pozorování.

Schéma 1. Struktura celkové výzkumné chyby



Zdroj: Groves 2004

Tento souhrnný pohled na výzkumnou chybu nám ukazuje rozsáhlost a složitost celé problematiky. Zároveň naznačuje také skutečnost, že není možné tuto chybu přesně spočítat, už jen proto, že některé údaje nám zcela scházejí. Například nevíme nic o těch, kteří se odmítli šetření zúčastnit, případně máme velmi omezenou možnost o nich něco podrobnějšího zjistit.

Toto schéma nevyzdvihuje nijak speciálně jeden typ chyby oproti ostatním složkám celkové chyby. Výzkumníci tíhnou k tomu, že se zabývají chybami, pro které existují odhady, a ostatní spíše ignorují, přestože mohou tvořit velkou část celkové chyby. Obvyklé je totiž například dělení na chybu výběrovou, kterou lze u pravděpodobnostního výběru spočítat a je na ni tudíž kladen důraz, a nevýběrovou, která tvoří jakýsi neurčitý zbytek a je jí věnována menší pozornost [Groves 2004: 33-34]. Toto přílišné zdůrazňování výběrové chyby ukazuje

například způsob, jak o chybách pojednává ve své metodologické učebnici Babbie [1998]. Pro získání kvalitních dat ale nestačí jen dobře (reprezentativně) provést výběr zkoumaných jednotek, nesmíme stejně tak opomenout vhodně provedený sběr dat. Redukce nevýběrové chyby je otázkou pečlivě vybraného a použitého výzkumného designu, musí zahrnout znalosti z různých oborů, nejen statistiky, sociologie, psychologie, lingvistiky apod.

Z pohledu Grovesova schématu je možné chyby zkoumat, zabývat se jejich dopady na kvalitu dat, stejně tak jako usilovat o redukcí chyb a hledat vhodné výzkumné postupy. Je zde třeba poznamenat, že ačkoliv se na první pohled může zdát, že tazatelův vliv je ve schématu jednoznačně vymezen jako „chyby tazatelů“, jeho stopy nalezneme i v jiných částech. Mezi chybami pozorování se tazatelův vliv může dále ještě odrazit v oblasti chyb respondenta, chyb metody sběru dat a v chybách nástroje měření. Kvalita práce tazatele se také někdy promítne v podobě chybějících pozorování, a to mezi chybou pokrytí populace a ve formě chybějících odpovědí. Je tedy vidět, že z pohledu kvality je šetření komplexní proces, kde spolu jednotlivé fáze úzce souvisejí.

2.3 Kvalita výzkumu – nové pojetí

Jak už naznačilo předchozí souhrnné pojetí výzkumné chyby, soustředit se pouze na jednu její část nemůže být řešením pro celkovou kvalitu dat. Celý výzkumný proces má mnoho fází a každá má svá problematická místa, nelze se zaměřovat jen na jeden typ chyby a řešit ji, protože to často může být na úkor chyby druhé. Zatím jsme se však zaměřovali jen na kvalitu z pohledu číselné přesnosti. Protože dotazníkové šetření nachází uplatnění v různých oborech, liší se i pohled na otázku kvality, na to, kde o ni usilovat a jak, v čem tato kvalita spočívá. Vedle původního pohledu na kvalitu, zkoumání a měření jednotlivých oblastí, kde se chyba objevuje, se prosadil i novější pohled, zaměřený na celý výzkumný proces ve snaze zlepšit hlavně postupy.

K dosažení kvality musí dojít k nějaké změně, ale musíme vědět, o co usilujeme, čeho chceme dosáhnout, jakých hodnot (co je pro nás důležité). V případě šetření potřebujeme znát požadavky toho, pro koho jsou výstupy určeny. Dle nich může být kvalita různě definována, Juran a Gryna [1980] například operují s termínem použitelnost. Použitelnost zejména znamená, že by měla být data přesná, aktuální, relevantní, přístupná uživatelům. Samotná

přesnost tedy pro dosažení kvality nestačí, ostatně je i velmi obtížné a drahé ji změřit (reálně spíše nemožné). Namísto toho se nabízí usilovat o takové nastavení procesů v průběhu výzkumu, které ke kvalitě povedou. Vhodnější je snažit se kvalitu dopředu zajistit, než ji jen posléze měřit, zpětně budeme chyby obtížně napravovat. Zároveň ale musí fungovat zpětná vazba, možnost učení se z chyb a to ve všech fázích šetření. Pokud bychom se zaměřovali jen na odhad přesnosti výzkumu, zanedbáváme pak vyvíjení takového designu výzkumu, který je kvalitní v tomto širším slova smyslu [Biemer, Lyberg 2003: 13-14].

Tato změna v pojetí kvality se v posledních letech projevila v různých oficiálních normách a standardech kvality, kde se klade důraz na management kvality celého výzkumného procesu. Jednou z oblastí jsou administrativní normy ISO¹, z nichž je ve výzkumných organizacích využívána například certifikace ISO 9001, týkající se obecně systému řízení kvality ve firmě. Jsou definované cíle, kterých chtějí dosáhnout, jednotlivé kroky, které k nim vedou, způsoby jejich kontroly, zpětná vazba pro neustálé zlepšování celého procesu apod. Nověji pak byla vytvořena norma ISO 20252:2006 „Výzkum trhu a veřejného mínění a sociální výzkum“, která tyto zásady konkrétněji váže na jednotlivé výzkumné kroky.

Právě tato poslední jmenovaná norma vycházela mimo jiné také z norem výzkumných asociací. Statistické i výzkumné asociace a organizace mají své standardy a doporučení pro provádění výzkumů, mezi významné patří například tyto mezinárodní - WAPOR², ESOMAR³, EFAMRO⁴, v České republice pak působí SIMAR⁵. Asociace si stanovují určité minimální nároky pro to, aby byl provedený výzkum považován za profesionální, mají však také doporučení, jak dosahovat vyšší kvality. Standardy se týkají etické stránky výzkumu, obchodních vztahů mezi zadavatelem a realizátorem výzkumu, práv respondentů, odpovědnosti výzkumníků, požadavků na metodiku výzkumu, i třeba práce novinářů

¹ International Organization for Standardization - Mezinárodní organizace pro normalizaci (www.iso.ch)

² The World Association for Public Opinion Research – Světová organizace pro výzkum veřejného mínění (wapor.unl.edu)

³ The European Society for Opinion and Market Research – Evropská společnost pro výzkum trhu a veřejného mínění, původní název, dnes již asociace s mezinárodním dosahem (www.esomar.org)

⁴ The European Federation of Associations of Market Research Organisations – Evropská federace asociací agentur marketingového výzkumu (www.efamro.com)

⁵ Sdružení agentur pro výzkum trhu a veřejného mínění (www.simar.cz)

s výsledky výzkumů. Novější pojetí kvality je vyjádřeno v mottu, které uvádějí AAPOR⁶ a ASA⁷ ve svých materiálech týkajících se provádění výzkumných šetření: „Kvalita šetření se nejlépe posoudí ne podle jeho velikosti vzorku, tematického zaměření, nebo jeho důležitosti, ale podle toho, kolik pozornosti je věnováno (předcházení, měření a) vypořádání se s mnoha důležitými problémy, které mohou nastat.“ [Scheuren 2004; AAPOR 1997]

V podobném duchu jako tyto standardy kvality se nese i pojem efektivity, o kterém se zmiňuje Groves [2004]. Neměli bychom se věnovat jen jednotlivým chybám, ale vždy s ohledem na chyby ostatní, tedy vzhledem k výzkumné chybě celkové. Snižování jednotlivých chyb je nákladné (finančně, časově), proto je třeba usilovat vždy o určitou míru odstranění jednotlivých chyb, tak aby byly v přijatelném rozsahu. Rozhodujeme mezi určitou mírou přesnosti a náklady, které na ni budeme muset vynaložit. Tzn. že je třeba řešit celkový design výzkumu.

„Kvalita šetření proto nespočívá v dosahování výtečných hodnot ukazatelů v rámci jednotlivých kritérií, ale v pečlivém zvažování více aspektů a cílů výzkumu za účelem hledání a dosažení ideálního kompromisu vzhledem k mnoha proměnným“ [Krejčí 2010: 55].

2.4 Historie dotazníkových šetření, jejich metodologie a zkoumání kvality

V této části se budeme jen velice stručně věnovat historii dotazníkových šetření. Nastíníme z jakých kořenů tato metoda vzešla, kterými jejími oblastmi se vědci zabývali a zmíníme některé významné práce. Uvidíme, že ač tato historie není úplně krátká, pohled na kvalitu výzkumu jakožto na otázku celkového designu výzkumu je poměrně mladý – převažující totiž bylo zaměření se na jednotlivé prvky v šetření a tedy i jednotlivé chyby, které se k nim vážou.

⁶ The American Association for Public Opinion Research – Americká asociace pro výzkum veřejného mínění (www.aapor.org)

⁷ The American Statistical Association – Americká statistická asociace (www.amstat.org)

2.4.1 Historie

Metoda dotazníkových šetření ve své moderní podobě existuje přibližně půl století, jeho dávná historie se však začala odvíjet již v období starověku, kdy se provádělo sčítání lidu za různými účely. Nejhlubší kořeny metodologie průzkumů, matematicko-statistické teorie a teorie pravděpodobnosti sahají do desátého století našeho letopočtu.

V 18. století fungovaly v Anglii, ve Francii sítě vládních informátorů o názorech mezi lidmi. Před rokem 1900 se vedle censů dělaly i odhady velikosti populace, zjišťovaly se informace o obyvatelích, např. v některých evropských zemích. V 19. století se také v tisku již pravidelně objevovaly volební ankety (nereprezentativní), tzv. slaměná hlasování.

Na přelomu 19. a 20. století došlo k propojení statistické teorie s výzkumným designem, a tak se otevřela cesta k opravdu reprezentativnímu výzkumu. Moderní průzkum a hodnocení jeho kvality má tři různé základní prameny (a z toho vycházející odlišné pohledy na chybu ve výzkumu) – statistickou matematiku, sociální a sociálněpolitický výzkum a oblast komunikace a výzkumu trhu. Statisticy a matematici se v počátcích zejména snažili pro vládní instituce nahradit šetřeními zkoumání celé populace, kvalita v jejich pojetí tedy souvisela jen s výběrem dotázaných. Sociální výzkumníci usilovali o popis společnosti, skupin, jejich problémů a životních podmínek, případně o reformu společnosti. Při posuzování kvality pracovali s reliabilitou a validitou. Třetí proud byl doménou především psychologů, v jejich pojetí chyby zaujímala hlavní místo zejména validita a reliabilita výzkumných nástrojů. Práce těchto tří proudů se postupně propojovala a nakonec se výzkumné metodě dotazníkových šetření (postavené na vědeckých základech) podařilo ve 40. a 50. letech 20. století etablovat ve vládní, akademickém i soukromém sektoru.

Od 20. let 20. století vedle problematiky výběru vědci studovali znění otázek, věnovali se škálovacím technikám pro měření postojů⁸. Současné metody výběru se začaly prosazovat ve 30. a 40. letech a tématem se stala i otázka chyby s výběrem spojené, tedy vliv způsobu výběru dotázaných na kvalitu výzkumu. Důležitým mezníkem byl úspěch George Gallupa a jeho metody při amerických prezidentských volbách v roce 1936, kdy správně určil vítěze

⁸ Např.: Bogardus, E.S. 1925. „Measuring Social Distances.“ *Journal of Applied Sociology*, Vol.9: 299-308; Thurstone, L.L. 1928. „Attitudes Can Be Measured.“ *American Journal of Sociology*, Vol. 33: 529-544; Likert, R. 1932. *A Technique for the Measurement of Attitudes* (Archives of Psychology, no. 140). New York: Columbia University Press.

Roosevelta na základě svého několikatisícového, ale reprezentativního vzorku, zatímco časopis *Literary Digest* pohořel, přestože jeho ankety se zúčastnily miliony respondentů. V pojetí statistiků výzkumná chyba nejprve odpovídala jen chybě výběrové⁹, toto pojetí ale už s přípuštěním existence dalšího možného vychýlení vlivem lidského prvku bylo pak potvrzeno ve 40. letech¹⁰. V té době se rozmohly výzkumy týkající se výzkumného nástroje. V širší míře byla přijata myšlenka standardizace rozhovorů (předtím měly rozhovory spíše konverzační charakter) a tedy rovněž pojetí tazatele jako neutrálně působícího dobře vyškoleného prvku. Jelikož ale byla blíže zkoumána otázka role tazatele, potvrdil se jeho vliv na výsledky výzkumu¹¹. Statistickí se dále zabývali měřením vlivu výzkumného designu na nepřesnost odhadů, postupným přidáváním jednotlivých zdrojů odchylky a vychýlení docházeli k celkové chybě odhadu statistik¹². Respondentovi, dosud vnímanému jako spíše pasivní prvek, který jen odpovídá na otázky, interakci mezi ním a tazatelem se vědci začali více věnovat až koncem 60. let¹³. Zajímá je celý proces odpovídání, za riziková byla považována a proto byla (jednotlivě) zkoumána např. tato témata: způsob sběru dat, pořadí otázek, přesné znění otázky, obtížnost otázky, sociální desirabilita, paměť, otevřené a uzavřené otázky, počet bodů na škále¹⁴. V současnosti je vedle kognitivních aspektů dotazování zajímavé také využití nových informačních technologií v různých fázích šetření a rozvoj (namísto původního měření jednotlivých oblastí chyb) zažívají statistické hierarchické lineární nebo víceúrovňové modely celkové chyby výzkumu [O'Muirheartaigh 1997; Biemer, Lyberg 2003].

2.4.2 Téma kvality jako samostatná oblast

Kvalitě výběrových šetření se věnuje literatura zaměřená na metodologii sociálního výzkumu, ale zaměřuje se spíše na správný postup při jeho provádění [např. Noellová 1968;

⁹ Neyman, J. 1934. „On the Two Different Aspects of the Representative Method: The Method of Stratified Sampling and the Method of Purposive Selection.“ *Journal of the Royal Statistical Society*, Vol. 97: 558-606.

¹⁰ Mahalanobis, P.C. 1946. „Recent Experiments in Statistical Sampling in the Indian Statistical Institute.“ *Journal of the Royal Statistical Society*, Vol 109: 326-378.

¹¹ Hyman, Herbert H. 1954. *Interviewing in Social Research*. Chicago: University of Chicago Press.

¹² Viz klasické práce - např. Hansen, M.H., W.N. Hurwitz, W.G. Madow. 1953. *Sample Survey Methods and Theory*. Volume I: Methods and Applications. Volume II: Theory. New York: Wiley. Nebo také: Kish, Leslie. 1965. *Survey Sampling*. New York: Wiley.

¹³ Např. Cannell, C. F., R. L. Kahn. 1968. „Interviewing“. Pp. 526-595 in Lindzey, G., E. Aronson (eds.). *The Handbook of Social Psychology*. Reading, MA: Addison-Wesley.

¹⁴ Přehled provedených výzkumů a model procesu odpovídání je možné nalézt v Sudman, S., N. Bradburn. 1974. *Response Effect in Surveys: a Review and Synthesis*. Chicago: Aldine Publishing.

Disman 1993; Babbie 1998]. Důležité metodologické práce se dotýkaly problematiky kvality, řešily ovšem vždy spíše jen dílčí oblasti, jak bylo uvedeno v předchozí části. Samostatné zkoumání kvality šetření má své místo až od 80. let 20. století, kdy například Dalenius [1981] přišel se svým konceptem komplexního přístupu k organizaci šetření („celkový výzkumný design“), a teprve v posledních desetiletích se tomuto pojetí kvality šetření dostává velké pozornosti. Důležitými souhrny této problematiky jsou například práce Andersena et al. [1979], Grovese z roku 1989 [zde vydání z roku 2004], Biemera a Lyberga [2003]. Na téma se zaměřují akademické instituce, odborné časopisy, probíhají pravidelné konference a problematika kvality je tak kompletně institucionalizována [Krejčí 2008: 15-17].

2.4.3 Dotazníková šetření a jejich zkoumání na našem území

Na našem území byla dotazníková šetření prováděna od 30. let 20. století – šlo o případové studie nebo i dotazníková šetření v rámci větších výzkumů, ať už zástupci brněnské či pražské sociologické školy (I. A. Bláha, O. Machotka, Z. Ullrich, atd.). V roce 1946 byl v rámci Ministerstva informací založen Československý ústav pro výzkum veřejného mínění, který prováděl kontinuální šetření veřejného mínění. Vzorem mu byla Gallupova organizace. (Metoda George Gallupa stojí na dvou pilířích – na standardizovaném rozhovoru tazatele s respondentem a na využití reprezentativního výběru respondentů, založeného na statistických metodách [Gallup 1948].) Jednalo se o osobní rozhovory a respondenti byli vybíráni na základě kvót – pohlaví, věk, sociální třídy, velikost sídla, kraj. Ústav zkoumal témata politická, ekonomická, dělal ale také marketingový výzkum, zabýval se oblastí náboženství, kultury, zdraví apod. Z politických důvodů byla jeho činnost v roce 1950 zastavena. Výběrová šetření probíhala pod rouškou statistických nebo podnikových výzkumů. V druhé polovině šedesátých letech vzniká Ústav pro výzkum veřejného mínění ČSAV a pokračuje v kontinuálních šetřeních. I mimo něj jsou prováděna velká sociologická dotazníková šetření. ÚVVM je znovu zrušeno v roce 1972 a přesunuto pod Federální statistický úřad, kde dělalo výzkumy pro státní instituce, bylo pod kontrolou ÚV KSČ a mělo omezenou možnost publikovat výsledky. Mimo tuto instituci však byla prováděna mnohá výběrová šetření na témata, která tolik „nedráždila“ komunistický režim (sociální struktura, rodina, podniková sociologie, staří lidé, životní styl), šetření probíhala pod hlavičkou různých

oborových výzkumných ústavů a v rámci jiných oborů, institucionální a odborné zázemí se však v tomto období dost upadlo [Adamec 1996; Adamec 1998; Krejčí 2008].

Kvalitě výzkumných šetření se u nás po celou tu dobu věnovala literatura velmi málo. V Sociologickém časopise byly publikovány metodologické články, ale nebyla příliš možnost je využít s ohledem na situaci. Několik metodologických výzkumů provedl v 70. a 80. letech Ústav pro výzkum veřejného mínění, viz. například závěrečné zprávy Dvořáka a kol. [1979; 1980], týkající se reprezentativity kvótního výběru, škál apod. Plánovali se dále také zabývat vlivem tazatele na respondenta, kontrole jejich práce, otázkou pravděpodobnostního výběru apod., ale málokterý z těchto tzv. úkolů byl dotažen do konce, natož aplikován v jejich výzkumné praxi [Herzmann 1989].

Po politické změně v roce 1989 došlo u nás k rozvoji sociálního výzkumu. Nejen na akademické půdě, ale nově fungují také soukromé agentury, které se zabývají marketingovým výzkumem, ale i výzkumem veřejného mínění a podílejí se také na sběru dat pro různé instituce. Rozvinul se také kontakt se zahraničními výzkumníky, jejichž výzkumné standardy se promítly i do kvality zdejších šetření. Mnohé výzkumné agentury jsou součástí mezinárodních sdružení, nebo přímo spadají pod nadnárodní firmy. Akademičtí výzkumníci jsou zapojeni do mezinárodní spolupráce a podílejí se mimo jiné na sběru dat v rámci mezinárodních projektů jako je International Social Survey Programme, European Values Study apod. Mimo komerční sektor provádí pravidelně výzkum veřejného mínění Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu AV ČR, které vzniklo v roce 2001 z IVVM fungujícího pod FSÚ a navazuje tak i na tradici původního Ústavu pro výzkum veřejného mínění. Mimo soukromý sektor dělá pravidelné výzkumy pomocí své tazatelské sítě ještě Český statistický úřad.

Po listopadu 89' se u nás zvedl zájem o problematiku kvalitu dat. O teoriích měření pojednal ve svém textu Jeřábek [1992b], sérii článků věnovali nástrojům pro zjišťování kvality měření Řehák a jeho kolegové [Řehák 1998a, 1998b; Řehák, Bártová, Hamanová 1998]. Přehled metod kvality měření přinesl později Kreidl [2004], stejný autor se také zaměřil na srovnání kvality měření tří agentur na výzkum veřejného mínění [Kreidl 2005]. Současné přístupy ke kvalitě výzkumu se promítají například od textu Soukupa a Rabušice

[2007] o statistické významnosti. Další odborné publikace a články se věnovaly zejména kvalitě výzkumů volebních preferencí [Lebeda 2003, 2004; Vlachová 2004; Kalvas 2004].

Zatím posledním a významným příspěvkem k tématu kvality výběrových šetření je kniha Krejčího [2008]. Kromě posouzení podmínek pro provádění šetření v České republice, se věnuje problematice návratnosti. Dále také srovnává práci výzkumných agentur v oblasti výzkumů volebních preferencí. Z jeho hodnocení kvality práce CVVM vyplývá, že přestože používá kvótní výběr¹⁵ a přestože velikost zkoumaného vzorku není vyhovující pro zkoumání volebních preferencí, tak předvolební výzkum CVVM v roce 2002 vykazoval poměrně velkou přesnost [Krejčí 2008: 134-158].

¹⁵ Kvótní výběr je obvykle z pohledu mezinárodních standardů sice přípustný, ale za vhodnější se považují výběry pravděpodobnostní.

3. TAZATEL

V této části se zaměříme podrobněji na průběh dotazníkového šetření a tazatelovu roli v něm. Jakým činnostem se musí věnovat, které kroky má pevně dané a kde mu zůstává prostor pro jeho vlastní iniciativu. Jaký dopad jeho jednání, ale i jeho vlastnosti mohou na výzkum a jeho kvalitu mít.

Výběrové dotazníkové šetření může probíhat různými způsoby. Dotazník ze použití samovyplňovací, to znamená, že ho vyplňuje přímo dotazovaná osoba, které je doručen v papírové či elektronické formě (na doručení se může také osobně podílet tazatel a může nám tak zaručit vyšší návratnost). Jinou variantou je rozhovor tazatele s respondentem, kdy odpovědi do dotazníku zaznamenává tazatel a opět může být dotazník papírový nebo elektronický. Takový rozhovor probíhá buď osobně („face-to-face“), nebo telefonicky.

My se budeme soustředit zejména formu rozhovorů face-to-face (i když telefonické formy se také někdy trochu dotkneme) a to z důvodu, že tento způsob je momentálně jediný, který tazatelská síť CVVM provádí.

Sběr dat ve výběrových šetřeních obvykle zajišťují školení tazatelé. Využití tazatelů pro sběr dat má své výhody i nevýhody, které se pak mohou odrazit také v kvalitě dat. Přítomnost tazatele, ať už osobní, nebo jen po telefonu, zajišťuje vyšší návratnost. Úspěšnější je také tazatel v množství získaných odpovědí na otázky, mívají menší podíl odpovědí „neví“. Tazatel se může respondenta v takových případech znovu vyptat, stejně tak (pokud mu instrukce dovolují) si může nechat upřesnit nejasnou nebo nekompletní odpověď. Tazatel by měl zaručit, že odpovědi jsou opravdu od té osoby, které jsme se chtěli ptát. Stejně tak by měl ohlídat, že otázky byly zodpovězeny v pořadí, v jakém to výzkumník zamýšlel [Babbie 1998: 264].

Srovnáme-li osobní rozhovor s telefonickým, tak u osobního se dosahuje vyšší návratnosti i vyššího podílu dokončených rozhovorů. Také umožňuje použití delších dotazníků, které by po telefonu již svým rozsahem nebyly únosné. Nevýhodou ovšem je vyšší časová náročnost, ale zároveň i finanční [Dykema 2008: 246].

Dobrá tazatelská síť je důležitým předpokladem pro získání kvalitních dat z šetření. Jak jsme již uvedli dříve, v Grovesově schématu nejde jen o tu část, kterou označil jako „chybu tazatele“, ale tazatel může mít vliv i na velikost jiných součástí celkové chyby šetření. Jeho práce v rámci šetření se dotýká mimo jiné také chyby pokrytí, chybějících odpovědí, chyby respondenta, metody sběru dat i nástroje měření. Nyní se tedy z tohoto pohledu podíváme podrobněji na práci tazatele a na její slabá místa, která mohou velikost celkové chyby podporovat¹⁶.

3.1 Tazatelská síť

3.1.1 Práce s tazatelskou sítí

Výzkumné agentury zpravidla mívají pro sběr dat svou skupinu tazatelů, tzv. tazatelskou síť. Tito lidé s agenturou většinou spolupracují externí formou a provádějí pro ni rozhovory ve svém bydlišti nebo v jeho okolí na základě zadání. Velikost sítě závisí na zaměření pracoviště, ale jedná se o stovky osob [Krejčí 2008: 150]. Velice důležité je rovnoměrné rozmístění tazatelů nejen v regionech, ale také v sídlech různé velikosti, aby sběr dat byl co nejméně časově i finančně náročný, protože není třeba vůbec nebo příliš daleko za rozhovorem cestovat. Tazatelská síť bývá organizovaná centrálně, někdy ještě další úroveň řízení tvoří regionální koordinátoři.

Důležitým prvkem je taky složení sítě, sami tazatelé mohou proces dotazování ovlivnit svými názory, příslušností k nějaké části společnosti a může tak dojít k vychýlení dat. Dobrá síť tedy dosahuje svým složením nějaké pestrosti [Krejčí 2008: 148-149].

Každá tazatelská síť vyžaduje neustálou péči, aby mohla kvalitně pracovat. Je nutné v podstatě bez přestání nabírat nové tazatele. Tazatelé buď ze sítě odcházejí z vlastní vůle, nebo bývá s nimi spolupráce ukončována ze strany organizace, protože není s prací tazatele spokojena. Také je vhodné spolupracovníky po čase obměňovat. Nábor probíhá obvykle formou inzerátů, ale také přes tazatele nebo respondenty. Přijímání nových tazatelů je nelehká

¹⁶ Kromě citované literatury čerpám i z vlastních zkušeností s tazatelskou sítí CVVM, kde již několik let pracuji.

práce, finančně i časově zatěžující, protože už během přijímacího procesu z různých důvodů velká část zájemců odpadne, údajně zůstane i pouhá pětina uchazečů [Slavíková 1998: 129].

Další důležitou vlastností, která se podílí na kvalitě sítě, je její schopnost dobře pracovat. Proto bývají tazatelé školeni o technikách dotazování (a zároveň testování) při svém zařazení do sítě, ale také průběžně, stejně tak i přímo před jednotlivými projekty, zvláště pokud jsou nějakým způsobem náročnější. Školení probíhá různými způsoby – písemně, formou seminářů, nebo nověji též pomocí e-learningu. Osobní účast na školeních má podle mého názoru úcel význam nejen kvůli předání informací o výzkumu od agentury tazatelům, ale svou roli tam hraje i osobní kontakt, který narušuje pocit anonymity vzhledem k pracovníkům agentury, a dále je důležitá zpětná vazba od tazatelů a také jejich možnost podělit se o zkušenosti mezi sebou.

Tazatelé mívají k dispozici i tzv. příručku tazatele, která obsahuje všechny potřebné informace pro provádění tazatelské činnosti – o samotné agentuře, co je výzkum, jak se připravit na rozhovor, jakými různými způsoby se vybírá respondent, jak provádět rozhovor a zaznamenávat odpovědi, a také různé další organizační informace. Každý výzkum navíc bývá doprovázen dopisem s konkrétními instrukcemi přímo k němu.

Velká část komunikace probíhá prostřednictvím poštovních zásilek, zejména se tak posílají dotazníky a ostatní materiály pro provedení šetření. Další komunikace se odehrává telefonicky a s rozvojem informačních technologií se stále více přesouvá do elektronické podoby, včetně toho, že tazatelé mívají (pod heslem) přístupnou svou sekci na webu agentury.

Vedle různých forem vzdělávání se v kvalitě práce tazatelské sítě odráží i možnost pravidelně uplatňovat získané znalosti v terénu. Pokud se tazatel s určitým typem sběru dat setká jen jednou za čas, nemá potřebnou základní rutinu, zapomíná pokyny a může více chybovat. Stejně tak se v kvalitě může ale také odrazit přílišné zatížení spolupracovníků, což se podle Lebedy [2003] projevilo v průzkumech volebních preferencí před volbami v roce 2002.

Tazatelé jsou za svou činnost finančně odměňováni a toto je pro agenturu velmi obtížný bod - vybalancovat výši nákladů na šetření (kde odměny tazatelům tvoří podstatnou část) a zároveň dostatečně motivující částku pro kvalitní práci tazatele.

Nezbytné pro udržování co nejkvalitnější sítě je kontrola její práce. Může probíhat přímo v terénu, a to přímým dohledem na místě po dobu sběru dat, např. kontrolou dodržování pravidel náhodné procházky, ale také následně po ukončení sběru dat telefonickým či písemným kontaktováním části respondentů. Při telefonickém dotazování bývá běžný tzv. náslech, kdy supervizor bez vědomí tazatele poslouchá rozhovor a v případě využívání počítačů má i možnost souběžně sledovat tazatelův záznam odpovědí. K další kontrole dochází při zpracování dotazníků, při kódování otevřených otázek a přezkoumávání správnosti a úplnosti záznamu, čitelnosti, zda byly dodrženy pokyny apod. Také se kontrolují logické souvislosti jednotlivých odpovědí při přípravě datového souboru. Výsledky těchto kontrol se evidují, společně s osobními údaji i údaji o účasti tazatelů na jednotlivých projektech.

Od přelomu 40. a 50. let se u nás způsob práce s tazatelskou sítí nijak výrazně nezměnil (odhlédneme-li samozřejmě od nových možností díky vývoji technologií), jak je možné vidět z Adamcova [1996] popisu tehdejšího fungování Československého ústavu pro výzkum veřejného mínění.

3.1.2 Vlastnosti ideálního tazatele?

V literatuře bývají zmiňovány některé pro tazatele vhodné vlastnosti. Noelleová [1968: 174-176] uvádí, že by to měl být „pedant, schopný navázat kontakt“. Od tazatele se předpokládá, že bude umět úspěšně oslovovat cizí osoby, získat jejich důvěru a působit tedy s určitými sympatiemi. Jsou to nutné předpoklady k tomu, aby respondentu přesvědčil ke spolupráci a mohl s ním provést rozhovor. Pečlivost při dotazování, schopnost pracovat na základě postupů zadaných agenturou před i při vyplňování dotazníků je další nezbytná vlastnost tazatele, ale ještě se k tomu později vrátíme u tématu standardizovaného rozhovoru. Dále Noelleová předpokládá u tazatele určité zapálení pro věc, tedy zájem o dotazování obecně. Je třeba vzít v úvahu, že tazatelé provádění rozhovorů věnují svůj volný čas a mnohdy za, co si budeme namlouvat, nepříliš štědrá odměna. Posléze je podle ní třeba houževnatost, tedy schopnost dokončit zadaný úkol, který opravdu leckdy není, zejména v závěru, jednoduchý. A zároveň nesmí tazatelé scházet poctivost, protože možnosti kontroly práce tazatelů jsou do jisté míry omezené.

Podobně vhodného tazatele popisuje Babbie [1998: 265]. Za potřebné vlastnosti tazatele považuje poctivost, zodpovědnost, komunikativnost, schopnost vhodného vystupování, předpokládá u něj i osobní zájem o práci, kterou nedělá jen za účelem finančního zisku. Ceněné jsou také určité zkušenosti s tazatelskou činností, zároveň ale varuje, že po nějaké době naopak hrozí nebezpečí rutinního vykonávání práce. Dle Babbieho by tazatel navíc měl být při rozhovoru příjemný, přátelský, ne lhostejný, ale taky ne úpěnlivý.

Protože tazatelské úkoly někdy bývají komplikované a obvykle v časovém stresu, považuje se za vhodné nabrat tazatele s dobrými organizačními schopnostmi. Měl by mít nejen důvěru v sebe sama, ale také pozitivní vztah k výzkumu a věřit v jeho úspěch [Biemer, Lyberg 2003: 178].

Stejně tak výzkumné agentury ve svých inzerátech od uchazečů o tazatelskou činnost vyžadují zejména spolehlivost, pečlivost, dobré komunikační schopnosti, příjemné vystupování, zodpovědnost, poctivost¹⁷. Podíváme-li se na to z praktického hlediska, je diskutabilní, nakolik je agentura schopna si tyto vlastnosti v průběhu přijímání nového tazatele ověřit. Zdá se, že se spíše musí spolehnout na osobní prohlášení uchazečů a pak pečlivě sledovat kvalitu jejich práce.

3.2 Tazatelova práce a zkoumání vlivů s ním spojených

Tazatelova činnost nezahrnuje jen samotné provádění rozhovoru. Postupně tedy projdeme jednotlivými fázemi jeho práce a podíváme se, zda a jakým způsobem může ovlivnit kvalitu dat. Zároveň se zmíníme, pokud nějaké z těchto vlivů již potvrdily výsledky výzkumů. Bohužel většina zkoumání v této oblasti je stále ještě téměř v začátcích, protože málokdy se dojde opakovaně ke stejným výsledkům, obvykle si výsledky výzkumu spíše odporují a nedají se dělat jednoznačné závěry¹⁸. Nejprve se ale podíváme na to, jakým způsobem se vliv tazatele dá měřit.

¹⁷ Viz např. stránky agentur SC&C (<http://www.scac.cz/kontakty/pro-tazatele-novi-zajemci>), Median (<http://www.median.cz/index.php?lang=cs&page=9>) a Factum Invenio (http://www.factum.cz/volna-mista/3_tazatel?PHPSESSID=yveesvjcf) – vše ke dni 18. 6. 2011

¹⁸ Zájemce o podrobnější informace o jednotlivých výzkumech odkazují na Grovesovu knihu [2004], z jehož souhrnu výzkumů na toto téma v této části zejména čerpám.

3.2.1 Měření chyb souvisejících s tazatelem

K chybám, které jsou v šetření spojovány s tazatelem, existují dva přístupy. Většina výzkumů je zacílena na redukci chyby měření vnesenou tazatelem. Snaží se odhalit její příčiny a pak vhodným zásahem zajistit, aby se tazatel stal pokud možno neutrálním prvkem při sběru dat a získal tak co nejpřesnější data. Méně obvyklé jsou výzkumy, které se pokoušejí odhadnout velikost chyby vnesené tazatelem. Bohužel jen málo výzkumů řeší obě tyto otázky zároveň a obecně bylo výzkumů o vlivu tazatele provedeno ještě příliš málo [Groves 2004: 358].

Tato měření vycházejí z toho, že vliv tazatele se projeví v datech v podobě odlišných odpovědí, které od respondentů získají. Velikost chyby u každé konkrétní otázky se liší podle toho, od kterého tazatele údaj pochází, protože každý tazatel vytváří chybu jinak velkou.

Podstata měření spočívá v tom, že jsou tazatelé připojeni k rovnocenným skupinám respondentů, a tudíž za rozdíl ve výsledcích můžou právě tazatelé. Jednou variantou je metoda replikace, kdy jsou dva tazatelé náhodně přiřazeni k jednomu respondentovi a oba ho postupně vyzpovídají. Rozdíly ve výsledcích jsou pak vyhodnoceny jako společný vliv obou tazatelů. Může se zde ale také projevit schopnost respondenta si odpovědi pamatovat a pak respondent na tento fakt nějakým způsobem reaguje, což je velká slabina této metody. Druhou možností je interpenetrace, kdy výzkumník tazatelům přisoudí jinou, ale ekvivalentní skupinu respondentů, zcela náhodně přiřazenou. Nedochozí zde tedy k žádnému opakování rozhovorů s jedním respondentem, jako v předchozím případě [Groves 2004: 360-361].

Groves [2004] se pokusil shrnout výsledky výzkumů v této oblasti. Narazil však na problém, že velikost jednotlivých vlivů tazatele se obtížně porovnává, protože různé výzkumy používaly pro jejich zkoumání odlišné statistiky. Navíc autoři u svých výzkumů uvádějí málo informací o designu výzkumu, o základních okolnostech průběhu výzkumu (vlastnosti tazatele, instrukce ze školení, supervize, způsob hodnocení), které se mohou v kvalitě dat také odrazit a není tedy pak záruka, že zjištěné vztahy souvisí jen a pouze s tazatelem. Pro srovnání tazatelových vlivů mezi různými výzkumy nakonec používá Kishovu statistiku ρ_{int} , což je míra očištěná od jednotek - poměr odchylky mezi tazateli a celkové odchylky měření.¹⁹ U kvalitně provedených rozhovorů toto ρ_{int} vychází nízké, jenže celkový vliv tazatele je

¹⁹ Podrobněji viz např. [Biemer, Lyberg 2003: 162]

kromě této korelace také funkcí množství jeho práce, a tak s počtem vyzpovídaných respondentů jeho vliv na chybu výzkumu rychle roste [Groves 2004: 318].

Problémem spojeným s tímto zkoumáním vlivů tazatele v šetření je kolísání statistiky ρ_{int} s každým opakováním výzkumu. Souvisí to s tím, že zkoumáme jen jednu skupinu tazatelů a s nimi spojenou skupinu respondentů, kdybychom vybrali jiné skupiny, dostali bychom trochu odlišné hodnoty. Nestabilita odhadů z jednotlivých výzkumů je překážkou pro porozumění tazatelově variabilitě. Jedině opakováním výzkumů za stejných podmínek lze získat zobecněné odhady vlivu tazatele [Groves 2004: 365-374].

3.2.2 Standardizovaný rozhovor

Úvodem k jednotlivým krokům tazatelovy činnosti se musíme věnovat tomu, zda výzkumné rozhovory mají daná nějaká pravidla, případně jak přísná a proč. V této souvislosti se používá termín „standardizace“²⁰.

Standardizovaný rozhovor je nejběžnější způsob sběru dat ve výzkumech veřejného mínění. Tato technika je, společně se statistickými postupy výběru respondentů, základem metody George Gallupa postavené na odborných základech [Šubrt 1998: 15].

Pro kvantitativní výzkum, pod který výběrové dotazníkové šetření patří, je standardizace nezbytná. Je to vlastně snaha o to, aby byly podmínky pro všechny zkoumané případy stejné. Sebrané údaje totiž následně kumulujeme a chceme s nimi dále pracovat, jenže v takovém případě musejí být srovnatelné. Snaha o standardizaci se týká všech částí průběhu výzkumu, nejde jen o výzkumný nástroj (třeba identické otázky), ale i o podmínky sběru dat, zpracování dat apod. [Disman 1993: 126].

Standardizace by měla vést k menší realibilitě a validitě, pomocí ní by se v případě tazatelů měla ujednotit jejich práce a tedy také omezit vliv jejich osobních názorů, postojů atd.

Zcela základní obecný pohled na standardizaci popisuje Babbie [1998: 264-266]. Je založen na behaviorální představě stimul-reakce, tedy v případě standardizovaného rozhovoru je to myšleno jako model tazatelova otázka-respondentova odpověď. Otázka v dotazníku by měla být pro všechny stejná a pokud zaznamenáme totožnou odpověď od různých

²⁰ Standardizace = uvedení na standard, jednotná úprava. (Klimeš, Lumír. 1995. *Slovník cizích slov*. Praha: SPN.)

respondentů, měla by ideálně vyjadřovat identický fakt, postoj, vlastnost. Tazatel by měl být v tomto rámci zcela neutrální, protože otázky a odpovědi přes něj pouze procházejí.

Z toho pak vyplývají zásady práce tazatele. Měl by číst přirozeně, ale přesně, bez jakýchkoliv chyb a text si žádným způsobem neupravovat. Posléze má přesně zaznamenat odpověď, a se zvláštní opatrností se věnovat zapsání odpovědi na otevřenou otázku. Pokud se mu dostane nejasné odpovědi, vyptávat se dále může opět jen zcela neutrálně.

Podobně popisuje standardizovaný rozhovor Noelleová [1968: 49]. Od tazatelů se neočekává odbornost, právě z důvodu aby zůstali neutrální, nenucení, stejnorodí a šetření se dalo naprosto identicky zopakovat - potřebujeme srovnatelnost, jednotnost otázek, jednotnost kategorií odpovědí, jednotný záznam reakcí a znaků. „Na prvním místě stojí požadavek ‘invariance’. Během šetření se nemá nic měnit, jednotnost, srovnatelnost šetření je předpokladem čítání, předpokladem výpovědí, k nimž se získaná čísla vztahují.“

Pokud jde o vystupování tazatelů, tak se mají chovat pokud možno stejně, jejich osobnost má co nejméně ovlivňovat respondenty. Ani záznam odpovědí by neměl být zabarven jejich názory či očekáváními. S přibývajícimi zkušenostmi hrozí u tazatele pocit, že je odborníkem a ví, jakou má obdržet odpověď [Noelleová 1968: 179-180].

Proto má tazatel číst otázky doslovně, nic nepřidávat, ani neubírat, a nesmí měnit pořadí otázek. Když respondent nerozumí otázce, lze mu ji přečíst ještě jednou, ale nelze ji jinými slovy vysvětlovat. Nelze respondentovi pomáhat, tazatel by neměl nijak ovlivňovat, a to ani slovně, ani tělem. Jedinou povolenou je zcela neutrální reakce v případě neurčité odpovědi, a to formou upřesňujícího dotazu, jak to respondent myslí a zda to může nějak více vysvětlit. U rozhovoru by neměly být přítomny další osoby a tazatel by neměl s respondentem o tématu diskutovat [Noelleová 1968: 193-194].

Tato představa výzkumného rozhovoru se tedy zdá být poměrně pevně dána - vše přesně stanoveno dotazníkem, otázkami a odpověďmi v něm, a vedle toho jsou k dispozici instrukce z materiálů i ze školení, které by měly řešit ideálně každou situaci, která může v situaci rozhovoru nastat.

Jenomže i přístup různých výzkumných organizací ke standardizaci, k míře, kterou po tazatelích vyžadují, se liší [Schaeffer, Maynard 2008: 34-35].

Souvisí to totiž se samotnou realitou rozhovoru, kde se sice schází respondent ochotný zodpovědět otázky z dotazníku a tazatel, připravený dodržet instrukce. Jenže jsou to zároveň dvě jedinečné osoby, pro které neexistuje něco jako „standardní“ chování.

I Noelleová [1968: 204] vedle všech instrukcí pro standardizaci zároveň taky zmiňuje, že respondent by měl rozhovor vnímat jako živý, osobní. Podobně Dubský [1998] popisuje, že tazatel by měl zároveň udržovat přátelskou atmosféru, vést přirozený rozhovor.

Podíváme-li se na předchozí požadavky na tazatele, jak má jednat „standardizovaně“, nemůžeme než konstatovat, že na tazatele klademe protichůdné požadavky. Na jedné straně leží předpoklad až jakoby strojové uniformity, ale na druhé straně zároveň vědomí přítomnosti lidského prvku, který vyžaduje jiný, přirozenější přístup.

Je také třeba upozornit, že snaha snížit tazatelovu varianci tím, že jsou odpovědi co nejpřesněji formulované může vnést do dat zase vychýlení a tím zvětšit celkovou chybu. Je třeba pracovat na dobrém designu dotazníků, přístupu k rozhovoru, výcviku...tak, aby byla pod kontrolou variance i bias. Není ale možné vždy odhadnout všechny situace a je dobrý více flexibilní způsob dotazování, kde se respondentovi pomůže najít odpovídající definice jeho situace [Biemer, Lyberg 2003: 175].

3.2.3 Alternativy pro standardizovaný rozhovor

Možnou variantou pro tuto standardizovanou formu rozhovoru je tzv. konverzační styl, který se blíží normální konverzaci, je přirozenější. Tazatel má povoleno upravovat slova v otázce. Může tak napomoci respondentovi v pochopení otázky, přizpůsobit ji jeho osobní situaci. Namísto standardizace chování tazatele se zde usiluje o snahu standardizovat mínění otázky. Aby ovšem tazatel zvládl dobře tuto výzkumnou strategii, musí znát záměr výzkumníka u každé otázky. A toto je samozřejmě velice náročný předpoklad. Nejen časově a finančně pro výzkumnou agenturu, ale časově i z hlediska samotného rozhovoru, tedy vlastně výzkumu jakožto celku. Při takovémto provádění rozhovorů sice dojde k poklesu odchylek u respondentů, ale na druhou stranu hrozí zase růst proměnlivosti výkonu u tazatelů, takže z hlediska celkové kvality dat nemusíme nakonec získat vůbec nic.

Jako řešení se proto nabízí střední cesta mezi standardizovaným a konverzačním přístupem. Při jejím aplikování tazatel otázky čte přesně, dodržuje pořadí dotazníku, řídí se

instrukcemi apod. jako při standardizovaném rozhovoru. Ale pokud si respondent není otázkou jist, tazatel mu pomůže pochopit smysl, ujasní některé pojmy. Pojmy mohou být vysvětleny přímo v dotazníku, nebo v dalších výzkumných materiálech, ale i v tomto případě musí být tazatel dobře školen [Biemer, Lyberg 2003: 152-155].

3.2.4 Tazatelská činnost, její součásti a riziková místa

Při provádění rozhovorů tazatele čeká několik kroků. Na základě instrukcí hledá vhodného respondenta, získává ho ke spolupráci, pokládá otázky, naslouchá odpovědím a zaznamenává je, zároveň by měl vést, udržovat rozhovor. Případně ještě může mít za úkol na základě pozorování zaznamenat některé další údaje o respondentovi, jeho domácnosti či rozhovoru. Po závěrečné úpravě dotazník odesílá výzkumníkovi. Z tohoto stručného souhrnu je zřejmé, že tazatel vstupuje významné části výzkumu a může mít podíl na různých částech celkové chyby. Pojdme tedy projít výzkumným šetřením krok po kroku, vynecháme většinu těch částí, kde tazatel nehraje žádnou roli.

Příprava opory

Tazatel se nemusí podílet jenom na pouhém provedení rozhovoru. U některých výzkumů s pravděpodobnostním výběrem se tazatelé mohou účastnit již samotné přípravy výzkumu - podílet se na konstrukci opory pro výběr a to tak, že pořizují například seznam domácností v určité oblasti. Při zkoumání obtížněji zachytitelných skupin obyvatelstva se také využívá tazatelových osobních kontaktů. Pokud ale tazatel tuto práci při přípravě opory výběru odbyde, může kvalitu výzkumu ohrozit zvýšením výběrové chyby.

Pilotáž dotazníku

Součástí přípravy dobrého dotazníku by měla být také pilotáž výzkumného nástroje. (Při běžném pravidelném výzkumu veřejného mínění se tento krok obvykle vynechává, i z toho důvodu, že mnohé otázky se pokládají opakovaně již roky a jsou tak zdrojem ceněných dlouhodobých časových řad.) Vybraných několik tazatelů provede zkušební rozhovory, při kterých podrobně zaznamenají respondenty i svoje vlastní připomínky k průběhu rozhovoru i k jednotlivým otázkám a předají své poznatky výzkumníkům, kteří s nimi dále pracují. Na

pilotáži dotazníku by se měli podílet tazatelé, kteří mají již nějaké zkušenosti z terénu a jsou schopni zachytit a dobře vystihnout problematická místa zkoumaného dotazníku a hlavně tyto poznatky srozumitelně předat výzkumníkům, aby je mohli do nové verze dotazníku zapracovat.

Výběr respondenta

Výběrové šetření stojí na předpokladu, že vlastnosti výběru budou odpovídat vlastnostem základní populace, pokud bude tento výběr reprezentativní. To můžeme zajistit buď výběrem pravděpodobnostním (kde lze stanovit pravděpodobnost, s jakou bude konkrétní jednotka vybrána), nebo nepravděpodobnostním (kde do náhody někde vstupuje lidský prvek, úsudek).

Nepravděpodobnostní výběr – kvótní

Většina u nás prováděných výzkumů (a zejména výzkumy veřejného mínění) používá kvótní výběr, který patří mezi tzv. nepravděpodobnostní. Je založen na myšlence, že pokud vybereme vzorek respondentů tak, aby rozložení některých základních vlastností (tzv. kvót) bylo reprezentativní - odpovídalo zkoumané populaci, pak budou i ostatní vlastnosti mít rozložení jako v populaci, protože jejich rozmístění zde je zajištěno náhodně. Fungování bylo ověřeno dlouhodobou praxí, i když je tato metoda považována za méně přesnou než výběry pravděpodobnostní a v západních zemích ji příliš nevyužívají [Krejčí 2008: 53-57].

Vzhledem k tomu, že kvótní výběr nemá teoretický základ tak, jako výběry pravděpodobnostní (postavené na základě zákonitostí počtu pravděpodobnosti a principu náhodného výběru), nelze u něj určit výběrovou chybu [Krejčí 2010: 51].²¹

Při kvótním výběru se stanoví, které charakteristiky budou pro výzkum tvořit kvótní znaky (záleží na zaměření výzkumu) a tyto údaje se převezmou z oficiálních statistik, např. kolik je v populaci mužů a žen, jednotlivé věkové skupiny, vzdělanostní rozložení, ekonomické postavení. Z těchto údajů je pro každého tazatele vytvořen předpis, s kolika jakými osobami má provést rozhovory tak, aby nakonec všechny provedené rozhovory ve vybraných (kvótních) znacích byly reprezentativní pro populaci, na kterou potom chceme

²¹ Přičemž není vůbec neobvyklé, že se na tento údaj čeští novináři hlavně v souvislosti s volebními preferencemi opakovaně vptávají a dokonce ho v médiích zveřejňují.

výsledky šetření vztáhnout. Tazatel tedy sám vybírá konkrétní osobu, se kterou rozhovor provede. Kvóta pro region a velikost sídla je obvykle řešena už výběrem konkrétního tazatele [Noellová 1968: 140-143].

Tazatelé mohou mít, kromě předepsaných kvót, také další instrukce týkající se výběru osob. Obvykle se soustředují na tento okruh pokynů – tazatelé by měli vybírat z co nejširšího okruhu osob. Neměli by dotazovat jen v jedné čtvrti či ulici, ani se ptát více členů jedné domácnosti. Měly by to být osoby neznámé - ne členové vlastní rodiny, ani známí. Rozhovor smějí opakovat se stejnou osobou až po nějaké době. Mohou mít i informace, kdy je vhodné rozhovory provádět, nebo na jakém místě (domácnost, ulice...). Neměli by žádné osoby upřednostňovat, ani z dotazování vylučovat, třeba na základě sympatií [viz např. SOÚ 2011: 8]. Měli by tedy k osobám přistupovat neutrálně, dát všem stejnou šanci být vybrán, pokud splňuje zadané kvóty. To znamená nevybírat respondenta „vhodného“ pro zrovna zkoumané téma [Noelleová 1968: 144].

Předpokládá se, že tazatel pod všemi těmi podmínkami vybere osobu sice na základě kvót, ale jinak zcela náhodným způsobem. Je ovšem zřejmé, že i pokud přesně dodrží zadané kvóty a řídí se pečlivě všemi instrukcemi, může do této fáze zřetelně vstupovat lidský faktor. Kam přesně se tazatel vydá a koho nakonec osloví, je už zcela na něm. Lze předpokládat, že možná bude chtít vynaložit co nejméně úsilí a svůj úkol splnit co nejdříve. Nejspíše se tedy nejdřív poohlídne po lidech ze svého širšího okolí, zda tam někdo neodpovídá zadaným kvótám. I pokud bude opravdu hledat neznámou osobu, může se snažit na základě svých předchozích zkušeností najít takovou, která bude mít větší motivaci rozhovor podstoupit – osobu, která vypadá na to, že má více volného času a tedy ho ochotněji věnuje, osobu, kterou by dané téma mohlo spíše zajímat apod. Tazatel také může mít obavy z obyvatel některé čtvrti, a proto tam nikdy nevstoupí. O jiné čtvrti zase ví, že tam mívají pečlivě pozamykané domy a zásadně nikomu neotvírají, proto tam tazatel ani s dotazníky nechodí. Všechny tyto situace jsou ze strany výzkumníka v podstatě nezkontrolovatelné, ale takové chování některé osoby vystavuje možnosti stát se respondentem více a jiné zase méně, i když z hlediska reprezentativity kvótních znaků se zdá být všechno v naprostém pořádku.

Výzkumník by také mohl toužit po co nejreprezentativnějším souboru a snažit se ho zajistit tím, že si určí mnoho kvót, případně kvóty prováže mezi sebou. Takový úkol se však

pro tazatele pak stává v terénu nesplnitelným, nebo tak obtížným, že se radši uvolí k poupravění některých dat v dotazníku, než aby hledal osobu, kterou s přiměřeným úsilím v potřebné době najít nemůže²².

Dalším faktorem, který se může podepsat na kvalitě dat, je případná nepřesnost statistik, na základě kterých se tvoří kvótní předpis. Mohou být zastaralé, nebo některé údaje třeba úplně chybí. Nouzově se také jako podklady pro stanovení kvót využívají jiná výběrová šetření a ty samotné mohou být zdrojem určité chyby.

Pravděpodobností výběry:

Pravděpodobnostní výběr stojí na principu náhodného výběru a zákonitostech počtu pravděpodobnosti a lze tedy u něj zjistit statistickou chybu. Jednotky (z nichž každá má nějakou, známou, šanci dostat se do výběru) jsou pro šetření vybrány náhodně, nebo na základě přesně daných postupů, které nás ke konkrétní jednotce dovedou. Kdybychom měli jeden kompletní seznam zkoumané populace, mohli bychom jednoduše jednotky vylosovat (šlo by o tzv. prostý náhodný výběr). V praxi to tak obvykle nebývá, není jednoduché zajistit si kvalitní oporu pro výběr. U nás neexistuje centrální registr obyvatel a jiné seznamy (např. telefonní seznamy) nezahrnují celou populaci. Postupuje se tedy obvykle na základě více výběrových kroků, přičemž dochází také ke členění populace na skupiny, třeba podle regionů, a výběr je tedy několikastupňový stratifikovaný. [Krejčí 2008: 53-57]

Tazateli je takto nakonec přidělena konkrétní domácnost, kde na základě nějakého klíče - znáhodňujícího postupu vybere respondenta. Aby se dosáhlo co nejvyšší návratnosti, bývá povinností tazatele svou návštěvu v domácnosti několikrát zopakovat, pokud neuspěje napoprvé. Z toho je patrná nejen finanční náročnost tohoto způsobu výběru, ale také velké časové nároky na tazatele. Hrozí zde tedy, že by se mohl při své práci nedržet tak úplně instrukcí a nějak je obcházet. Tím ovšem může ovlivnit kvalitu výběru [Noellová 1968: 153].

Při některých šetřeních, jak už bylo zmíněno, se jako jeden z kroků výběru pořizují soupisy domácnosti, které se pak stávají součástí opory výběru. Na tomto kroku se podílejí tazatelé a mohou tak vnést při nepečlivé práci do výzkumu chybu.

²² Zkušenost s tazatelskou sítí CVVM ukazuje, že i neprovázané a poměrně jednoduše zadané kvóty mohou být někdy v terénu oříškem. Dlouholetým problémem například je nalezení respondenta se základním vzděláním, přestože podle oficiálních statistik tento stupeň vzdělání stále ještě není u nás úplně výjimečný.

Pravděpodobnostním výběrům se podobá také metoda tzv. náhodné procházky, i když mezi ně nebývá řazena. Tazateli je přidělen výchozí bod v obci, městě a on podle přesného návodu najde určitou domácnost a v ní vybere respondenta. Instrukce bývají takového znění, že např. má na každé křižovatce zatočit doprava, má odpočítávat každý třetí dům, v domě postupovat odshora dolů, apod. I zde se však tazatel potýká s náročností svého úkolu. Musí se snažit domácnost kontaktovat vícekrát, a už samotné dodržení instrukcí při procházení ulicemi není snadné, protože reálná situace v obci často neodpovídá ideálu zakreslenému v instrukcích.

Kontaktování respondenta a jeho získání pro rozhovor

Po výběru respondenta pak tazatel usiluje o jeho získání pro účast v šetření. Vysvětlí mu téma a účel výzkumu, přiblíží mu způsob, jakým byl vybrán zrovna on a snaží se ho přesvědčit.

Jak už bylo zmíněno dříve, tazatel má vliv na vyšší návratnost. Jeho fyzická přítomnost je důležitá, protože respondentovi se takto hůře odmítá účast než po telefonu. Při osobním kontaktu má tazatel výhodu vizuální informace o potenciálním respondentovi i o jeho okolí, vidí jeho reakce a má i další informace, takže může efektivněji zpracovat na jeho motivaci a získání pro rozhovor [Dykema 2008: 242]. V tomto kroku tedy tazatel může ovlivnit velikost chyby související s chybějícími odpověďmi.

Větší úspěšnost v získání respondenta pro rozhovor mívají zkušenější tazatelé, kteří na základě předchozích rozhovorů už vědí jak na to, kdy respondenta oslovit, umějí ho odhadnout. Dobře si také vedou ti tazatelé, kteří si věří a tedy zřejmě na venek působí přesvědčivě. Dávat tazatelům k dispozici nějaký standardizovaný návod pro tuto fázi dotazování není vhodné, efektivnější je, když se tazatel sám odhadne situaci a přizpůsobí jí [Biemer, Lyberg 2003: 173].

Chování tazatele v průběhu rozhovoru

Při zkoumání chování tazatelů se ukazuje, že nedodržování pravidel (upravování znění otázek, nebo třeba nevhodné reakce na respondentovy odpovědi) nejsou až tak neobvyklé [Dykema 1997: 288]. Snaha o standardizaci může totiž v terénu narážet na respondentovou

schopnost a motivaci porozumět otázkám a tudíž na ně pak i dobře odpovědět. Předpokládá se vlastně, že dotazník je tak kvalitně udělán, že otázky jsou stejně srozumitelné pro (téměř) všechny respondenty. A že pokud nastane nějaká jiná situace, je stejně dobře v dotazníku nebo dalšími instrukcemi ošetřená. Problém nastává, když respondent do situace vyjádřené v otázce nezapadá, jeho případ je nějak specifický a v otázce toto není nijak zapracováno (protože všechny varianty, které život přináší, se ošetřit jednoduše nedají).

Na rozdíl od normální konverzace, při tomto typu rozhovoru se respondentovi nedostává obvyklé zpětné vazby. Při běžné konverzaci se hovořící neustále navzájem ujišťují, i třeba jen drobnými signály, že řeč plyne dobře, že si rozuměli. Pokud ne, navzájem se vyptají, a pak teprve pokračují dál. Při výzkumném standardizovaném rozhovoru je tato část konverzace významně omezena. Hrozí tak, že si respondent otázku vyloží zcela jinak a kvalita dat tak může být poznamenána [Tourangeau 2000: 54-56].

Na jedné straně se tu mísí potřeba získat co nejpřesnější informace, ale zároveň se pohybujeme v oblasti nějakých sociálních pravidel a ještě se snažíme udržet respondentovu motivaci. Zatímco tazatel byl pro svou práci alespoň nějak školen, respondent obvykle příliš neví, jaká jsou pravidla. Pokud k tomu přistoupí jako k běžné konverzaci, začne tazateli průběh rozhovoru narušovat, a ten to musí nějak řešit.

Taková situace je to naprosto asymetrická, respondent se nedočká pořádné odpovědi, pokud něčemu nerozumí, zatímco tazatel na něm odpověď v podstatě vyžaduje [Schober 1999: 84].

V části věnované standardizovanému rozhovoru jsme zmiňovali některé základní pokyny, že tazatel má za úkol číst přesně, co je napsáno v dotazníku, popřípadě otázku zopakovat. Případné nejasnosti respondentovi vysvětlit (eventuálně nevysvětlit) v míře dané instrukcemi. Číst by měl neutrálním hlasem, a dávat si pozor, aby ani tónem či důrazem na určitá slova respondenta neovlivňoval. Pokud se mu dostane nejasné, nebo nekompletní odpovědi, může někdy žádat o doplnění. Tato aktivita se nazývá „probing“²³. Probing může mít podobu nedirektivní, tzn. že se tazatel vyptá co nejvíc neutrálně – třeba otázkami „upřesněte, jak jste to myslel?“, nebo „můžete to nějak doplnit?“ apod. Direktivní probing respondentovi již podsouvá některou z možných odpovědí, a tak může tak ovlivňovat

²³ Nenašla jsem v české literatuře žádný překlad, asi nejpřihodnější mi přijde výraz „zjišťování“, ale v textu budu nadále používat anglický výraz probing.

výslednou distribuci odpovědí – např. jestliže tazatel do rozhovoru zasáhne otázkou „zvolil byste tedy odpověď XYZ?“.

Tazatelé se hodně liší v tom, kolik zpětné vazby respondentům poskytují. Je vyzorováno, že poskytují zpětnou vazbu v podstatě jen pozitivního ladění, a to bez nějakého speciálního záměru, nechtějí prý úmyslně posilovat dobré chování respondenta. Problematické na tom je, že nejvíc tento typ zpětné vazby poskytují ve chvíli, kdy respondent odmítá odpovědět, nebo už se mu dál nechce vzpomínat a vzdává to. Tazatelé v tu chvíli (zcela proti tomu, co by si asi přál výzkumník) respondenta uchlácholí, že se přece nic neděje a přejdou na další otázku. Zvyšuje se tak podíl nezodpovězených otázek v dotazníku.

Výzkumy dále ukazují, že jestliže tazatelé upozorní respondenta, že se příliš rychle uchýlil k odpovědi „neví“, dostaneme nakonec jinou distribuci odpovědí [Groves 2004: 392-394]. Je tedy vidět, že dostatečné neošetření vhodných reakcí na respondentovo jednání v průběhu rozhovoru může mít vliv na výsledná data.

Další rozdíly mezi tazateli se objevují v rozdílné míře chybějících odpovědí na konkrétní otázku (položku). Někdy to souvisí s tím, že tazatel má ještě malou zkušenost s konkrétním dotazníkem. Ovšem zkušenější tazatelé se mnohdy vyhýbají některé otázce, protože očekávají negativní reakci respondenta, nebo ji jednoduše vynechají, protože jim připadá být tzv. „mimo“, špatná, nevhodná [Biemer, Lyberg 2003: 173]. Je to tedy efekt takového toho tazatele experta domnívajícího se, že sám už nejlépe ví, co je pro výzkum dobré, jenom to autoři výzkumu nějak popletli (a pro výzkumnou agenturu je to asi vhodný okamžik se s takovým tazatelem rozloučit).

Proškolování se považuje za je nejpřímější cestou, jak dovést tazatele k jednotnému provádění rozhovorů, přičemž každá výzkumná organizace ke školení přistupuje s různou striktností požadavků a také věnují vzdělávání tazatelů různě dlouhý čas.

Výzkumníci mají obavy z toho, že tazatelé nedodrží instrukce a že to vede k rozdílným výsledkům v dotazníku. Jejich práce se zkoumá se pomocí tzv. „kódování interakce“, přičemž existují dva způsoby. Při tom prvním se pořizují zvukové nahrávky rozhovorů, které si pak poslechne školený kódér. Je to dost časově náročné. U telefonického dotazování přichází v úvahu druhá možnost, pracovat rovnou náslechem, tedy zároveň s probíhajícím rozhovorem. Tady ale kódér musí mít jednodušší schéma pro hodnocení, aby

to bylo v té rychlosti vůbec proveditelné. V obou případech se hodnotí např. správné pokládání otázek, opakování, probing, zpětná vazba, tempo, celková srozumitelnost. Sami kódéři ale do hodnocení vnášejí chybu, a proto se dělají odhady reliability jejich práce.

Z těchto výzkumů vyplývá, že jsou velké rozdíly v dodržování správného znění otázek, často nepředkládají kartu s odpověďmi a nevhodně (direktivně) provádějí probing. Je zde ale málo empirických důkazů, že takto zkoumané chování souvisí s chybou měření [Groves 2004: 381-389].

Nepřesné čtení otázek, nesrozumitelná výslovnost, příliš rychlé čtení, tyto všechny „nesprávné“ způsoby přednesení otázek respondentovy jsou považovány za možný zdroj chyb. Když výzkumníci zkusili sledovat kvalitu výkonu u jednotlivých tazatelů, našli mezi nimi rozdíly, a to i přesto, že byli předtím pořádně zaškoleni. Když se tím ale zabývali dále, zjistili, že tyto rozdíly nekorelují s tazatelovým odchýlením se od průměrných odpovědí získaných z výzkumu. Dál tedy zkoumali výkon tazatele v podobě podílu získaných odpovědí, hodnocení od supervizora apod. a opět nenašli žádné souvislosti s výsledky šetření, tzn. že ať už tazatelé pracovali jakkoliv, výsledky od respondentů získali nakonec stejné [Groves 2004: 378]. To jen podporuje myšlenku, že velká míra standardizace není přímou cestou k větší kvalitě dat.

Když zkoumali vliv délky školení a míry supervize, došli k závěrům, že rozdíly v jednání tazatelů byly veliké, ti více školení a s vyšší mírou kontroly při něm více dodržují pokyny, ale neprojevil se pak žádný vliv na datech. Zato ale školení a nahrávání rozhovorů vedou k menší míře chybějících dat [Groves 2004: 390-392].

Při zkoumání vlivu různé síly instrukcí měla jedna skupina tazatelů v dotazníku přesně zadané, jak u které otázky reagovat, zatímco druhá měla všeobecně předepsaných několik možných reakcí, které používali dle vlastního uvážení. Nebyl mezi nakonec velký rozdíl, každopádně oba dva způsoby vedou ke snížení vlivu tazatele [Groves 2004: 377].

Při zaznamenávání respondentových odpovědí je po něm požadován co nejpřesnější záznam a samozřejmě čitelnost. Zápis odpovědi ovšem může podléhat také tazatelovým očekáváním určité odpovědi, případně se zde projeví způsob, jakým provádí probing.

Tazatelovy vlastnosti, charakteristiky

I přes snahy tazatele školit, výzkumný rozhovor stále zůstává pod vlivem určitých sociálních norem, kterými se řídí interakce mezi jedinci. Je přirozené, že respondent vnímá různé podněty a může si je vykládat i jako hodnocení svého chování. Někdy raději s tazatelem souhlasí, aby svou odpovědí vyvolal co nejméně negativní reakci tazatele. Projevuje se to hlavně v otázkách, které s určitou (viditelnou) vlastností tazatele silně souvisí. Je to následek vlivu sociální desirability, která se v průběhu dotazníkového šetření může projevit tímto způsobem. Existují postoje, chování, které jsou všeobecně uznávané jako správné, některé otázky v dotazníku ale narážejí na to, zda se nějak nestavíme proti těmto normám. Z toho může mít respondent obavy a raději pozmění svou odpověď, aby se jevil v očích tazatele lepší. Může ovšem záležet na konkrétním respondentovi, jak moc mu jde o přijetí od tazatele, jak moc významné je pro něj téma otázky apod.

Vědci se zaměřili ve výzkumech na demografické vlastnosti tazatele. Opakovaně bylo prokázáno ovlivnění některých otázek rasou tazatele. Koketovalo se i s návrhem, zda by nebylo nejvhodnější, kdyby tazatel a respondent byli stejné rasy. Ovšem otázkou je, zda by to nemohlo do výsledků vnést zase jiné vychýlení. Navíc se tento vliv projevuje spíše u otázek, které jsou rasově citlivé. Dále byly zkoumány možnosti ovlivnění výsledků pohlavím a zdá se, že různé kombinace pohlaví tazatele a respondenta se ve výsledných datech odrážejí. Obě tyto charakteristiky jsou však v reálném výzkumu mimo dosah, který může výzkumník kontrolovat.

Obecně se ale považuje za vhodnější pro kvalitu dat, pokud si tazatel a respondent z hlediska věku, pohlaví a rasy odpovídají [Groves 2004: 398-403].

Tourangeau [2000: 286] uvádí ještě jiné vysvětlení tohoto jednání, hovoří o snaze respondenta zachovat se k tazateli slušně, nedotknout se ho, pokud se téma dotýká viditelných znaků tazatele. Respondenti jsou pak méně kritičtí, upraví pravdivou odpověď.

Vlastnosti respondenta

Když zkoumali variabilitu tazatele s ohledem demografické vlastnosti respondenta, ukázalo se, že ani pohlaví, ani vzdělání nijak s vlivy tazatele nesouvisí. A to přesto, že by se mohla například nabízet hypotéza, že méně vzdělaní budou spíše tazatelům podléhat.

Zato z hlediska věku tam nějaké rozdíly jsou. Jedná se o starší respondenty, kteří jsou ovlivnitelnější, dosahují vyšší úrovně chybějících odpovědí a také dělají větší chyby, pokud odpověď vyžaduje vzpomenout si na něco faktického [Groves 2004: 379-380].

Typy otázek

Další prvek, který by mohl hrát roli v tom, jak tazatel ovlivňuje výsledky výzkumu, jsou různé typy otázek. Nabízí se zkoumat, zda má třeba větší vliv na odpovědi na otevřené otázky než na uzavřené. Nebo zda se jeho vliv nějak liší dle tematického zaměření otázky.

Zatím není jednoznačně potvrzeno, že by postojové otázky více podléhaly vlivu tazatele než otázky faktického rázu. Ukazuje se ale, že ovlivnitelnější jsou výsledky těžkých, náročných otázek. Svou roli tam zřejmě hraje více různých zdrojů, nejen tazatel a jeho instrukce, ale i respondent, ošetření otázky v dotazníku, a to všechno ve vzájemné interakci.

Pokud jde ale o otevřené otázky, ukázala se tam zajímavá souvislost. Rozdíl ve výsledcích se projeví, pokud se jedná o otevřenou otázku s možností říct více odpovědí. Tazatelé se odlišují v tom, kolik položek jim respondenti řeknou. Projevuje se tam zároveň vliv respondenta, jeho schopnosti zmínit více položek, ale zároveň také tazatele, jestli třeba ještě na respondentovi další odpověď vyzvídá. Není ale rozdíl ve obsahu první odpovědi, jen v počtu získaných odpovědí a pak ve znění druhé odpovědi. [Groves 2004: 374-376]

Telefonická forma dotazování

Při telefonickém dotazování nejsou přítomny vizuálních podněty, zůstává jen hlas, a zdá se tedy, že by tazatel mohl mít možnost méně ovlivňovat respondenta. Na druhou stranu i tazatel má omezené informace o respondentovi, nemůže reagovat na nonverbální složky komunikace, nepozná třeba jeho únavu nebo změnu nálady, na kterou by reagoval. Pro výzkumníka je zde ale velká možnost kontroly tazatele a jeho práce, možnost nahrávat si ho, poslouchat přímo při rozhovoru a případně ihned zasáhnout.

Vědci se domnívali, že tato snadná supervize tazatelů (a i to, že se tazatelé slyší navzájem) povede k redukci odchylek mezi tazateli. Některé výzkumy sice potvrzují menší vliv tazatelů ve srovnání s osobními rozhovory, ale vzhledem k tomu, že na telefonických šetřeních obvykle pracuje méně tazatelů, kteří provádějí velké penzum rozhovorů, jsou tyto

výsledky značně nestabilní (při výběru jiné skupiny tazatelů a jiné skupiny respondentů bychom obdrželi zase hodnoty jiné). Pokud bychom vyškolovali a hodnotili větší množství tazatelů, vneseme do měření zase chybu v tomto směru. Nelze tedy dělat z těchto výsledků zatím jednoznačné závěry, řešením by mohlo pouze být úplně stejný výzkum opakovat a tím výsledky stabilizovat [Groves 2004: 365-374].

Shrnuli jsme postupně v podstatě veškerou tazatelovu práci v průběhu výběrového šetření a také zmínili mnoho různých vlivů, které se mohou v této souvislosti odrazit na kvalitě dat. Zdá se však, jakoby si některé závěry odporovaly a tak je těžké z toho něco přímo vyvodit pro praxi. Výběrové šetření je složitý proces, pokaždé svými podmínkami originální a každou chvíli ovlivnitelné novými prvky, které do toho mohou kdykoliv vstoupit.

„Metodika výběrových šetření proto nevyplývá z jednoznačné volby mezi jednoduchými ucelenými postupy s přesně definovanými podrobnými pravidly realizace, ale znamená volbu výchozích základních postupů a následné řešení velkého množství větších a drobnějších potenciálních problémů, které se váží ke konkrétní výzkumné situaci a v praxi často nutně vedou k modifikacím prvotních východisek.“ [Krejčí 2008: 12]

4. TAZATELSKÁ SÍŤ CVVM

Centrum pro výzkum veřejného mínění je od roku 2001 jedním z oddělení Sociologického ústavu AV ČR. Mívá cca deset zaměstnanců – analytiků a dalších pracovníků, kteří zajišťují technický průběh šetření. CVVM má také svoji tazatelskou síť, která v roce 2003 měla přibližně 800 tazatelů. Je tak schopno provádět nejen celopopulační šetření, ale i výzkumy specializované. Hlavní náplní práce CVVM je provádění pravidelných omnibusových šetření rámci projektu Naše společnost, které probíhají obvykle desetkrát do roka. Jedná se o průzkum veřejného mínění na reprezentativním vzorku české populace od 15 let, kterého se účastní minimálně 1000 respondentů. Jeho náplní jsou politická, ekonomická a další společenská témata a datové soubory jsou posléze volně přístupné pro studijní a vědecké účely. Kromě těchto šetření CVVM provádí i výzkumy pro jiná oddělení SOÚ, pro instituce státní správy, neziskové organizace nebo univerzity, a to i zahraniční. CVVM je zapojeno do mezinárodní spolupráce agentur pro výzkum veřejného mínění Ceorg a je také zastoupeno v organizaci WAPOR. Vedle toho jeho zaměstnanci provádějí také vlastní výzkumnou činnost a přednášejí na univerzitách.

4.1 Poznámky k příručce

Práce s tazatelskou sítí probíhá v CVVM obvyklým způsobem tak, jak je zachyceno ve třetí kapitole. Příručka pro tazatele, vedle zcela obvyklých základních instrukcí pro provedení kvótního výběru, obsahuje i pokyny, které mají zajistit standardizovaný průběh rozhovorů [SOÚ 2011: 12-16]. Zaprvé se věnuje obecně tomu, jak má tazatel působit – má vystupovat „zdvořile, ale sebejistě, klidně a věcně“. Neměl by být ostýchavý, ani nervózní a mluvit má „jasně, ne překotně“. Volit má vhodné místo i čas tak, aby měli s respondentem na rozhovor klid. Doporučováno je provádění rozhovoru v domácnosti. Neměl by u toho být přítomen nikdo další a rozhodně do rozhovoru nesmí nikdo zasahovat. Tazatel nesmí názory „nijak ovlivňovat“ a musí je „zachytit nezkrášeně“. Dále se věnuje už konkrétně přímo práci s dotazníkem. Otázky je třeba číst doslova, vhodným tempem a v pořadí, jak jsou v dotazníku. Měl tomu umět dát nádech „přirozeného a zajímavého rozhovoru“. Nesmí s respondentem během rozhovoru zavést debatu mimo dotazník, nesmí mu sdělovat názory vlastní, to vše lze

dělat až po úplném skončení rozhovoru. Tazatel se nesmí se tvářit, že ho to nebaví. Nepochopenou otázku může jen opakovaně číst, nesmí ji ale nijak vysvětlovat. U otevřených otázek má tazatel vyčkat, zopakovat konec nedořečené odpovědi, nebo přímo vyzvat respondenta k doplnění odpovědi (příručka nabízí tyto dvě otázky: „Chtěl byste ještě něco dodat? Mohl byste mi svůj názor blíže vysvětlit?“). Zaznamenávat odpovědi do dotazníku musí tazatel sám. Příručka upozorňuje i na předkládání různých pomůcek a karet dle instrukcí v dotazníku během rozhovoru. Schází zde ale například alespoň zmínka o tom, že komunikace probíhá více cestami, nejen slovy.

Pokyny tazatelům CVVM se tedy snaží o určitou míru standardizace rozhovoru v podobném duchu, jako byla citována z literatury ve třetí části, najdeme zde obecné základní pokyny. Zároveň ale příručka používá poměrně hodně vágních pojmů jako je třeba „věrné zachycení mínění dotázaného“. Často se v ní mluví o tom, že tazatel si má poradit sám, že zkušený přečte ví, co má dělat, spoléhá se, že pozná rozpoložení respondenta apod. Má to být příjemný, zajímavý rozhovor, ne výslech, ale přitom tazateli je předepisováno jen přesně číst předtištěné otázky, případně na respondenta jen omezeně reagovat.

Tyto pokyny shledávám v některých bodech jako velice razantní a v jiných jako zcela vágně podané. Je jen na tazateli a jeho citu, na jeho předchozích zkušenostech, jak s tím vším naloží a to se pak může odrazit v různém průběhu rozhovorů jednotlivých tazatelů.

Určité prvky tzv. konverzačního stylu rozhovoru CVVM při některých (spíše sociologických) výzkumech občas využívá. Pokud se během přípravy dotazníku a jeho pilotáže narazí na nejasnou otázku, přidávají se do dotazníku nebo do průvodního dopisu vysvětlení. Toto lze ale samozřejmě provádět je pro omezený počet otázek.

Domnívám se, že by si tato tazatelská příručka (která bývá zároveň i podkladem pro obsah školení tazatelů) zasloužila, aby ji byla věnována větší pozornost. Bylo by vhodné si ujasnit koncepci rozhovoru, který chceme, aby se v terénu odehrával. Jaká jsou pevná neměnná pravidla a jaké oblasti chceme ponechat na volbě tazatelům? A do jaké míry? Poskytneme jim nějaké návrhy reakcí, nebo ponecháme úplnou volnost? Takové otázky by bylo dobré si nad novou příručkou klást.

Otázku nějakých ideálních vlastností je obtížné u tazatele řešit, neboť to naráží nejen na časové i finanční limity, ale hlavně na to, jak kvalitní uchazeči se vůbec o práci ucházejí. Každopádně jsou ale tazatelé pracovníky průběžně sledováni ve všech svých projevech. Nejde jen o kontrolu zpracovaných dotazníků a dat, opakované kontaktování části respondentů, ale i o zcela běžný kontakt osobní, písemný či telefonický. A pokud se zde objeví něco, co by mohlo snižovat úroveň práce, kterou od tazatelů očekáváme, tak s ním v již nadále ve spolupráci nepokračujeme. Kromě podvodů to mohou být projevy naprosté nedbalosti, která by se mohla odrazit v práci s dotazníkem. Může to být častá absence, případně odmítání některých typů výzkumů (třeba těch s pravděpodobnostním výběrem), které pak agentuře komplikují organizaci výzkumů, jestliže na tazatele není žádné spolehnutí. Jinou stránkou může být i nevhodné vystupování, kdy pak nechceme být takovou osobou navenek reprezentováni.

4.2 Analýza dat

Hned v úvodu této části musím upozornit, že možnosti provést hlubší analýzu tazatelské sítě CVVM a kvality její práce jsou v rámci této práce hodně omezené. Jak je zřejmé z předchozích částí, vlivy tazatele na celkovou chybu výzkumu jsou tak velmi propojené s ostatními složkami, respondentem, výzkumným nástrojem, že je to možné pouze s využitím sofistikovaných statistických metod a i tam je obtížné oddělit od sebe jednotlivé vlivy. Proto také dnes má velkou budoucnost statistické hierarchické lineární nebo víceúrovňové modely celkové chyby výzkumu.

Tazatelská síť a kvalita její práce by se dala studovat pomocí experimentálně vedených šetření, kdy se jeden respondent vždy přiřadí ke dvěma tazatelům a oba s ním provedou rozhovor, nebo na základě rozdělení souboru do dvou (obou reprezentativních) podsouborů. Přiřazení tazatele k respondentovi musí být navíc provedeno náhodně, aby se vyloučily další vlivy, třeba regionální rozdílnosti. Takové provedení výzkumu je ovšem pro CVVM v současných (finančních, kapacitních) podmínkách nezvládnutelné.

Srovnání práce tazatelů v rámci jednoho výzkumu je neproveditelné, zatímco někteří tazatelé provádějí i sedm rozhovorů, ne úplně nepodstatná část sítě nakonec provede třeba jen jeden

nebo dva. Navíc jak již bylo zmíněno, jednotlivé výzkumy podléhají výkyvům. Další varianta, která se nabízela, bylo využít pravidelného opakování výzkumů, datové soubory pospojovat a tak získat větší vzorek respondentů ke každému tazateli. Takové řešení ovšem nevyhovuje z potřeby mít pod kontrolou co nejvíce podmínek, za nichž výzkum probíhá. To je u jednotlivých šetření provedených v odstupu jednoho měsíce vždy z velké části odlišným dotazníkem nesplnitelná podmínka. Navíc, protože rozhovory probíhají kvótním výběrem, jednotliví tazatelé dotazují ve stále stejné obci. A při všech uvedených variantách tazatel není splněna podmínka náhodného přiřazení tazatele k respondentovi.

Ráda bych však využila data o tazatelské síti CVVM, která byla sebrána v roce 2003, v souvislosti s přečíslováním tazatelské sítě. To bylo vyvoláno potřebou přejít v rámci používání kvótního výběru na jiné členění z hlediska regionů (změna z krajů na členění NUTS 2) i na nové členění z hlediska velikosti sídla dle počtu obyvatel. Tato změna se odrazila v přidělení nových identifikačních číselch všem tazatelům, kteří byli v průběhu obesláni novou přihláškou tazatele. Ta kromě obvyklých osobních údajů, potřebných pro správu tazatelské sítě, obsahovala i několik otázek, které bývaly součástí dotazníků. Slabým místem těchto dat je, že zařazení otázek na tuto novou přihlášku nebylo lépe promyšleno. V té době se totiž také razantně zasahovalo do databáze otázek a mnohé z nich se v původní podobě přestaly pokládat. Zbylo jich tedy jen pár, které byly ve stejném roce položeny v rámci šetření také respondentům.

Nebudu tedy studovat vliv práce tazatelů CVVM na data jimi sebraná, jak jsem původně zamýšlela (a po hlubším zanoření se do literatury musela od úmyslu upustit). Podívám se ale na vlastnosti tazatelské sítě, porovnáám je s reprezentativním vzorkem populace. Nejen z hlediska základních demografických charakteristik, ale i na základě těch otázek, které porovnání umožňují.

Pracuji tedy s datovým souborem, který vznikl spojením údajů o tazatelské síti a dat z šetření CVVM „Naše společnost“, které proběhlo v prosinci 2003. Data o tazatelích obsahují 797 případů. Soubor ze šetření CVVM 957 respondentů. Z něj byli vyřazeni lidé mladší 18 let,

aby oba soubory obsahovaly respondenty ve stejném věkovém rozmezí. Soubor ze šetření CVVM zůstal i tak reprezentativním vzorkem populace ČR s minimálními odchylkami.

Nejprve se tedy podívejme na základní demografické charakteristiky tazatelů, kteří v roce 2003 pracovali pro CVVM. Jsou to zároveň kvótní znaky využívané při sběru dat.

Chci ale upozornit na to, že oba datové soubory nevznikaly ve stejném časovém období, a proto je jejich srovnatelnost trochu diskutabilní. Snažím se na základě těchto dat zejména posoudit složení tazatelské sítě, diskutuji možné příčiny takového jejího složení, a také se zamýšlím nad možnými dopady na kvalitu dat touto sítí sebraných.

Tabulka 1: Pohlaví

	role	
	tazatel	populace
muž	40,5%	47,9%
žena	59,5%	52,1%

K práci v tazatelské síti tíhnou více ženy než muži, i když rozdíl není z hlediska procent nijak velký, je statisticky významný²⁴. Dle třídění na základě dalších proměnných zde nacházíme souvislost s věkem – jedná se častěji o ženy mladší a také ženy v domácnosti, na mateřské či rodičovské dovolené. Muži jsou naopak více zastoupeni v důchodovém věku. Jsou to však také častěji OSVČ nebo vyšší odborní zaměstnanci, s dobrou životní úrovní. Muži tazatelé dosáhli častěji vysokoškolského vzdělání než tazatelky.

Svou roli tedy může hrát volný čas mladých matek a tazatelů důchodců, stejně tak mohou toužit po společenském kontaktu a provádění rozhovorů pro to může být dobrá příležitost. Ženám s dětmi se možná může hodit i drobný přivýdělek, protože svou životní úroveň hodnotí spíše níže. .

²⁴ Všechny zde uváděné vztahy jsou zkoumány pomocí Chi Square Test a statisticky významné na hladině 0,05 (některé dokonce 0,001).

Tabulka 2: Věková kategorie

	role	
	tazatel	populace
18 - 29	12,2%	21,3%
30 - 44	19,3%	26,6%
45 - 59	36,8%	28,1%
60+	31,7%	23,9%

Z pohledu věkového členění se tazatelé od populace liší ještě výrazněji. Tazateli jsou spíše lidé starší, nejen důchodového, ale i středního věku. Při dalším třídění se ukazuje, že mezi nejstarším jsou to důchodci, kteří mají vyšší úroveň vzdělání. Mladí lidé do 30 let jsou ženy v domácnosti. A celkově ve věku do 44 let výrazně převažují ženy nad muži.

Tabulka 3: Vzdělanostní kategorie

	role	
	tazatel	populace
(neúplně)základní	1,5%	16,4%
střední bez maturity a vyučení	3,8%	41,4%
střední s maturitou	44,5%	30,1%
VOŠ, Bakalářské a VŠ	50,3%	12,1%

Srovnání tazatelské sítě a populace z hlediska věku přináší asi nejvíce šokující čísla. Možná spíše více alarmující, než šokující. Dalo se předpokládat, že tazatelskou činnost budou chtít vykonávat spíše lidé zajímající se o společenské dění, lidé informovaní – a tedy vzdělanější. Ale rozdíly jsou opravdu výrazné, jestliže polovina tazatelů má vyšší vzdělání než maturitu a v populaci jej má přibližně desetina. Jak bylo zmíněno v části týkající se práce s tazatelskou sítí ve výzkumné agentuře, tazatelská síť by měla v ideálním případě dostatečně pestrá. To z toho důvodu, aby se tazatelé při výběru respondentů pohybovali pokud možno ve všech částech společnosti tak, aby některá nebyla zvýhodňována na úkor jiné. Přestože vzdělání je jedním z kvótních znaků, který se používá snad při zkoumání kterékoliv populace, a tudíž reprezentativita v tomto směru bývá tazateli zajištěna, mohou zde nastat nějaká vychýlení o nichž nemusíme mít představu.

Tabulka 4: Spokojenost se životem

	role	
	tazatel	populace
velmi spokojen	11,2%	8,6%
spíše spokojen	66,1%	48,5%
ani spokojen, ani nespokojen	17,4%	25,9%
spíše nespokojen	4,1%	13,4%
velmi nespokojen	1,2%	3,6%

Otázka: Jak jste celkově spokojen se svým životem?

Také z hlediska hodnocení spokojenost s vlastním životem je vidět odlišnost tazatelské sítě od celkové populace. Tazatelské činnosti se více věnují lidé, kteří jsou se svým životem spokojenější, možná proto mají chuť a motivaci zabývat se něčím takovým jako je provádění rozhovorů. Ověřila jsem pro jistotu, zda tato spokojenost nemůže souviset se vzděláním, ale zde se to neukázalo. Životní spokojenost samozřejmě souvisí s dobrou životní úrovní. Zato nespokojenost vyjadřují více příznivci levice a tazatelé nespokojení s politickou situací.

Tabulka 5: Životní úroveň domácnosti

	role	
	tazatel	populace
velmi dobrá	2,1%	5,6%
spíše dobrá	47,8%	33,3%
ani dobrá, ani špatná	40,1%	41,4%
spíše špatná	9,1%	17,3%
velmi špatná	1,0%	2,4%

Otázka: Považujete životní úroveň Vaší domácnosti za...?

Mezi tazateli jsou více lidé, kteří svou životní úroveň považují za dobrou. Jak už bylo zmíněno, čím vyšší životní úroveň, tím také vyšší životní spokojenost.

Tabulka 6: Ekonomická aktivita/neaktivita

	role	
	tazatel	populace
student, učeň	4,1%	4,0%
důchodce	36,3%	25,2%
nezaměstnaný	1,9%	5,7%
žena v domácnosti/na mateřské dovolené	4,7%	3,4%
OSVC	9,6%	10,9%
vedoucí zaměstnanec	19,9%	10,9%
ostatní zaměstnanec	20,9%	26,1%
kvalifikovaný dělník	1,9%	9,3%
ostatní dělník	,8%	4,5%

Z hlediska ekonomické aktivity mají mezi tazateli vyšší zastoupení zejména důchodci, jak už byl zmiňováno v souvislosti s věkovými kategoriemi. Dále jsou zde ale více zastoupeni i zaměstnanci na vedoucích pozicích, tedy lidé spokojení se svou životní úrovní a svým životem. Významná je zde ale hlavně souvislost s vyšším vzděláním, které bychom u lidí na těchto pozicích zřejmě předpokládali.

Tabulka 7: Spokojenost s politickou situací

	role	
	tazatel	populace
velmi spokojen	,5%	1,4%
spíše spokojen	21,2%	12,4%
ani spokojen, ani nespokojen	31,7%	27,7%
spíše nespokojen	37,8%	40,4%
velmi nespokojen	8,8%	18,1%

Otázka: Zamyslíte-li se nad celkovou současnou politickou situací v České republice, řekl byste, že jste s ní...?

V případě spokojenosti s politickou situací se zdá, že tazatelská síť nevykazuje žádné zvláštní charakteristiky. Mohli bychom předpokládat, že se třeba lidé více znechucení politikou nebudou chtít takto veřejně angažovat, nebo naopak, že budou, protože budou chtít pomocí podpory výzkumů veřejného mínění dosáhnou třeba nakonec i nějaké změny na politické scéně. Ale, jak je vidět, mezi tazateli jsou zřejmě rovnoměrně zastoupeni lidé zhrzení i lidé

politikou neznechucení a to je jediné dobře, protože by se tyto speciální charakteristiky tazatelů mohly projevit zejména v otázkách zkoumajících politická témata, a to včetně politických preferencí. Zdá se tedy alespoň na první pohled, protože nás čeká ještě jedna důležitá proměnná v následující tabulce.

Tabulka 8: Sebezařazení na pravo-levé škále

	role	
	tazatel	populace
krajní levice	6,7%	14,2%
levice	20,7%	18,6%
střed	24,9%	20,2%
pravice	25,6%	19,6%
krajní pravice	19,0%	19,0%
neví	3,2%	8,4%

Otázka: V politice lidé někdy hovoří o pravici a levici. Kam byste se sám zařadil na této stupnici?

V případě sebezařazení na pravo-levé škále se tazatelská síť oproti populaci jeví být lehce vychýlená více směrem k pravici. U pravicových voličů bychom mohli čekat spíše větší životní spokojenost související samozřejmě také s vyšší životní úrovní, což se i v datech potvrzuje.

Z otázek, které jsme měli k dispozici, se jeví, že tazatelská síť CVVM má poměrně pestrou skladbu a její složení v podstatě odpovídá složení dospělé populace v České republice. Jediným extrémním případem se jeví vzdělanostní struktura sítě, kde jsou silně nadhodnoceni lidé se vyšším než maturitním vzděláním. Což sice není nijak překvapivé, ale mohlo by to ovlivňovat výzkumná data sebraná touto sítí. Tazatelská síť, která má v sobě silněji zastoupený nějaký typ názorů, nějakou část společnosti, může způsobit vychýlení dat konstatuje Krejčí [2008: 148-149].

Z dat vyplývá, že v síti jsou trochu více zastoupené některé „typy“ tazatelů. Jedná se o muže důchodce, spíše mladší ženy, které jsou v domácnosti (nejspíše s dětmi, což jsme ale nemohli nijak ověřit) a také muži pracující jako OSVČ, případně vyšší odborní zaměstnanci. Oba typy mužů mají vysoké vzdělání a k tomu se váží i pocity spokojenosti se svou životní úrovní a

s s vlastním životem obecně. Důchodci i tyto mladé ženy mohou mít zřejmě dostatek času na provádění rozhovorů a může to pro ně také být možnost dostat se více do kontaktu s lidmi.

Mezi výzkumy o vlivu tazatele na kvalitu dat, které zmiňuje Groves [2004] mě dále zaujala část věnovaná druhu otázky. Provedené výzkumy sice nenaznačují, že by otevřené otázky podléhaly vlivu tazatele více než otázky uzavřené, ale objevily se tam rozdíly mezi tazateli v počtu odpovědí získaných od respondenta na otevřenou otázku, kde bylo umožněno zmínit odpovědi hned několik [Groves 2004: 376]. Nelze však v tomto případě zcela oddělit, jak moc se na varianci podílí tazatel a jak moc respondent, protože množství odpovědí na jedné straně odráží schopnost respondenta vůbec více odpovědi uvést a na druhé straně snahu nebo schopnost tazatele od respondenta další odpovědi získat.

Protože v datovém souboru z prosincového výzkumu Naše společnost 2003 jedna taková otázka pokládána byla, zkusila jsem alespoň prozkoumat, zda se mezi sebou nějak v počtu odpovědí odlišují respondenti. Jednalo se o otevřenou otázku, která od respondenta žádala uvedení nějakých tří celospolečenských událostí z poslední doby²⁵. Nejen že počet tří zazněl v otázce, ale také tazatel měl v dotazníku vyhrazené místo na až tři možné odpovědi a to ve formátu, který je v těchto dotaznících obvyklý a tazatel je na něj zvyklý.

Z dat vyplynulo, že počet odpovědí uvedených na otázku nesouvisí nijak se základními demografickými znaky, tedy s pohlavím, ani s věkem. Je zde však statisticky významný²⁶ vztah se vzděláním respondenta, lidé s maturitou a ještě častěji vysokoškolsky vzdělaní využili možnosti uvést události tři. Další významný vztah se ještě projevil v případě spokojenosti s politickou situací, ti nejvíce nespokojení velmi často vyjmenovali tři události²⁷, zatímco velká část spokojených neuvědla vůbec nic. V obou případech, jak u vzdělání, tak u spokojenosti s politickou situací, se dá usuzovat, že v tomto případě to je spíše otázka vlivu charakteristik respondenta a ne tazatelů, co ovlivnilo konečný počet odpovědí.

²⁵ „Jaké tři události z poslední doby považujete Vy osobně za nejvýznamnější?“

²⁶ Opět se jedná o Chi Square Test, statistická významnost na hladině 0,001.

²⁷ A také se bylo nad čím rozčilovat – mezi odpověďmi na otázku figuroval velmi často vstup ČR do EU (který se měl od té doby za měsíc odehrát), prezident Klaus (kterému v tom roce začalo 2. prezidentské období), státní rozpočet a česká ekonomika.

5. ZÁVĚR

Diplomová práce se věnuje postavení tazatele v rámci výběrového dotazníkového šetření. Na tazatelovu činnost pohlíží optikou celkové výzkumné chyby tak, jak ji popsal Groves [2004], tedy jako na součást provázaného procesu s mnoha fázemi, kde není vhodné soustředit se výhradně na jednu její složku na úkor druhých a kde neustále volíme mezi touhou po co největší přesnosti dat a zároveň mezi náklady, které nás dosažení určité přesnosti bude stát. Tazatele se tento náhled na chybu týká obzvláště, protože se podílí na více fázích výzkumného šetření a svou prací tak může ovlivnit různé složky celkové chyby výzkumu.

Práce se nejprve věnuje celkové výzkumné chybě, důležitým termínům z této oblasti metodologie výzkumů a také různému vnímání oblasti kvality výzkumných dat, včetně toho jak se promítly do mezinárodních standardů pro provádění šetření. Výzkumná chyba by nás měla vést k uvažování o celém výzkumném designu a k zamyšlení, do jaké míry pracovat s jednotlivými konkrétními složkami celkové chyby. Zároveň je zde udělán malý exkurz do historie výzkumných šetření a do zkoumání jejich kvality ve světě i u nás.

Dále bylo popsáno, jakým způsobem se výzkumné agentury starají o svou tazatelskou síť a naznačeny představy, jaké o tazatelovi a jeho potřebných vlastnostech mají. Práce přibližuje jednotlivé fáze šetření, na nichž se tazatel podílí, nastiňuje mantinely, které jsou mu při jeho práci dávány výzkumnou agenturou, a diskutuje možný vliv tazatele na jednotlivé složky chyby výzkumu. Zároveň bylo objasněno, jak lze měřit chybu tazatele a jaké to naopak mívá slabiny. Byl podán přehled studií, které v této oblasti byly provedeny. Vědci se zabývali například konfliktem mezi standardizovaným dotazováním a normálním průběhem rozhovoru, účinkem školení tazatelů, dodržováním instrukcí, způsobem mluvy a vůbec podáním otázky respondentovi, zpětnou vazbou, kterou tazatel poskytuje respondentovi, vlastnostmi tazatele i respondenta. Zkoumání vlivu tazatele na kvalitu dat je bohužel problematické a jeho vliv je těžko oddělitelný od ostatních zdrojů chyby, respondenta a výzkumného nástroje. Studií na toto téma je ještě příliš málo pro nějaké zásadní závěry. Jejich výsledky si mnohdy odporují, přinesly tedy zatím jen drobná dílčí zjištění, se kterými se někdy v praxi těžko nakládá. V souvislosti se sociální desirabilitou se mluví o vlivu určitých kombinací pohlaví nebo rasy tazatele a respondenta na výsledná data, jde zejména o otázky, které jsou nějakým způsobem v té situaci citlivé. Potvrzuje se, že starší respondenti jsou

snadněji ovlivnitelní a při odpovídání se dopouštějí častěji faktických chyb. Je známo, že osobní přítomnost tazatele pozitivně ovlivňuje návratnost dotazníků. Různými způsoby prováděný probing se odráží v jiném výsledném rozložení odpovědí. Nebo se také ví, že tazatelé dělají mnoho chybných úkonů během dotazování, a to i když jsou školení, ale ne vždycky se to nakonec odrazí až v datech.

Závěrečná část se věnuje konkrétně tazatelské síti Centra pro výzkum veřejného mínění. Soustředí se na instrukce, které jsou tazatelům poskytnuty v jejich příručce, a navrhuje její přepracování zejména s ohledem na její v současné době ne zcela ujasněnou koncepci provádění standardizovaného rozhovoru. Poté je provedena analýza dat o tazatelské síti, která byla sebrána v souvislosti s jejím přečíslováním v roce 2003. Data nabízejí možnost zhodnocení tazatelské sítě z hlediska jejího složení. Vyplývá z nich, že síť je dostatečně pestrá a nijak významně se neliší od dospělé populace České republiky, s jednou výjimkou a tou je věková struktura. Tato síť má výrazně nadhodnocený podíl tazatelů s vyšším vzděláním než jen s maturitou a je možné, že by to mohlo způsobovat nějaká vychýlení dat. Bylo by proto vhodné věnovat tazatelské síti CVVM, jejímu složení a také datům, které v terénu sbírá, větší pozornost. Zde ovšem nemusí být řešení problému úplně nasnadě, hledání jiných, nebo dalších tazatelů pro doplnění tazatelské sítě nemusí být jednoduché. Protože každá výzkumná agentura je závislá také na tom, jací lidé se jí pro práci tazatele vůbec nabízejí a zda jsou ochotni tuto činnost spolehlivě a dlouhodobě v dostatečném rozsahu vykonávat. CVVM by se také mělo snažit se svými tazateli více komunikovat o průběhu dotazování a získat tak od nich informace z terénu, stejně jako by se mohlo znovu zkusit získat podobná (ale promyšlenější) data o síti, jako byl zkoumaný soubor použitý v této práci.

Dále se nabízí možnost zaměřit se na kvalitu práce tazatelské sítě při provádění výběru respondentů, tedy konkrétně na to, jak se tazatelům daří provádět kvótní výběr, a prostudovat více do hloubky strukturu získaných dat. V datech lze hledat i neobvykle vychýlené odpovědi, které mohou naznačovat ne zcela korektně provedený rozhovor, nebo jeho část.

Nové možnosti zkoumání činnosti práce tazatelů možná přinese právě prováděné budování počítačové tazatelské sítě. Počítače by mohly poskytnout mnohé zajímavé údaje o průběhu dotazování.

Jak ale bylo zdůrazňováno v kapitole o celkové výzkumné chybě, není dobré soustředit jen na zlepšování práce tazatelské sítě, je třeba zaměřit se i na další součásti výběrového šetření, například na kvalitu dotazníku, jeho délku, jednotlivé otázky, nebo na odstraňování chyb z procesu dalšího zpracování dat po jejich sběru.

POUŽITÉ ZDROJE

AAPOR. 1997. *Best Practices for Survey Research*. [online] The American Association for Public Opinion Research. [cit. 10. 5. 2010]. Dostupné z <http://www.aapor.org/Best_Practices1.htm>.

Adamec, Čeněk. 1996. *Počátky výzkumu veřejného mínění v českých zemích*. Praha: Ústav pro soudobé dějiny AV ČR.

Adamec, Čeněk. 1998. „K počátkům výzkumu veřejného mínění“ Pp. 75-94 in Šubrt, Jiří et al. (eds.). *Kapitoly ze sociologie veřejného mínění: teorie a výzkum*. Praha: Karolinum.

Andersen, Ronald, Judith Kasper, Martin R. Frankel et al. 1979. *Total Survey Error*. San Francisco: Jossey-Bass.

Babbie, Earl. 1998. *The Practice of Social Research*. Belmont: Thomson Learning.

Biemer, Paul P., Lars E. Lyberg. 2003. *Introduction to Survey Quality*. Hoboken: Wiley.

Dalenius, Tore. 1981. „The Survey Statistician's Responsibility for Both, Sampling and Measurement Errors“ in Krewski, D., R. Platek, J. N. K. Rao (eds.). *Current Topics in Survey Sampling*. New York: Academic Press.

Disman, Miroslav. 1993. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.

Dubský, Josef. 1998. „Standardizované dotazování“ Pp. 119.127 in Šubrt, Jiří et al. (eds.). *Kapitoly ze sociologie veřejného mínění: teorie a výzkum*. Praha: Karolinum.

Dvořák, Pavel, Blanka Řeháková, Jan Herzmann, Ivan Tomek. 1979. *Metodologický průzkum. Výzkumná zpráva z výzkumu 77-3*. Praha: ÚVVM, FSÚ.

Dvořák, Pavel, Jan Herzmann, Blanka Řeháková, Ivan Tomek. 1980. *Metodologický průzkum II. Výzkumná zpráva z výzkumu 79-4*. Praha: ÚVVM, FSÚ.

Dykema, Jennifer, James M. Lepkowski, Steven Blixt. 1997. „The Effect of Interviewer and Respondent Behavior on Data Quality: Anylisis of Interaction Coding in a Validation Study.“ Pp. 287-310 in Lyberg, L., P. Biemer, M. Collins, E. de Leeuw, C. Dippo, N. Schwarz, D. Trewin (eds.). *Survey Measurement and Process Quality*. New York: Wiley.

Dykema, Jennifer, Danna Basson, Nora C. Schaeffer. 2008. „Face-to-Face Surveys“ Pp. 240-248 in Donsbach, Wolfgang, Michael W. Traugott (eds.). *The SAGE Handbook of Public Opinion Research*. Los Angeles: SAGE.

Gallup, George. 1948. *Průvodce po výzkumu veřejného mínění*. Praha: Orbis.

Groves, Robert M. 2004. *Survey errors and survey costs*. New Jersey: Willey.

Hendl, Jan. 2004. *Přehled statistických metod zpracování dat*. Praha: Portál.

Herzmann, Jan, Václav Forst, Jiří Kreipl, Ivan Tomek. 1989. *Rozbor zkušeností z rozvoje metodologie a plnění metodologických úkolů v ÚVVM v letech 1977-1988*. Interní materiál. Praha: ÚVVM, FSÚ.

Jeřábek, Hynek. 1992a. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum.

Jeřábek, Hynek. 1992b. „Koncepce měření v sociálních vědách.“ *Sociologický časopis* 28: 103-118.

Juran, J. M., Frank M. Gryna. 1980. *Quality Planning and Analysis*. New York: McGraw-Hill.

Kalvas, František. 2004. „Výsledky předvolebních průzkumů v českých denících.“ Pp. 167-184 in Krejčí, Jindřich (ed.). *Kvalita výzkumů volebních preferencí*. Praha: Sociologický ústav AV ČR.

Kreidl, Martin. 2004. „Přehled základních přístupů k empirickému hodnocení kvality měření v sociálních vědách.“ Pp. 119-129 in Krejčí, Jindřich (ed.). *Kvalita výzkumů volebních preferencí*. Praha: Sociologický ústav AV ČR.

Kreidl, Martin. 2005. „Zhodnocení vlivu práce výzkumných agentur na kvalitu měření a konstruktovou validitu škál.“ *Sociologický časopis* 41 (1): 103-124.

Krejčí, Jindřich. 2008. *Kvalita sociálněvědních výběrových šetření v České republice*. Praha: Slon.

Krejčí, Jindřich. 2010. „Kvalita výběrových šetření a chyba non-response“. Pp. 48–62 in *Aktuální otázky české a slovenské společnosti I: Sborník k 45. výročí založení Československé sociologické společnosti: Sociologie vybraných oblastí*. Brno: Tribun EU.

Lebeda, Tomáš. 2003. „Průzkumy volebních preferencí před volbami do Sněmovny 2002. Srovnání agentur CVVM, STEM a TNSF.“ *Politologický časopis* 10: 22-37.

Lebeda, Tomáš. 2004. „Výzkumy veřejného mínění versus výsledky referenda o vstupu do EU.“ *Politologický časopis* 11 (3): 206-223.

Noellová, Elisabeth. 1968. *Výzkum veřejného mínění: úvod do metod demoskopie*. Praha: Svoboda.

O'Muircheartaigh, Colm. 1997. „Measurement Error in Surveys: A Historical Perspective“. Pp. 1-25 in Lyberg, L., P. Biemer, M. Collins, E. de Leeuw, C. Dippo, N. Schwarz, D. Trewin (eds.). *Survey Measurement and Process Quality*. New York: Wiley.

Řehák, Jan. 1998a. „Kvalita dat I. Klasický model měření reliability a jeho praktický aplikační význam.“ *Sociologický časopis* 34 (1): 51-60.

Řehák, Jan. 1998b. „Kvalita dat II. Přístupy ohodnocování výzkumných instrumentů založené na modelování kovariačních struktur.“ *Sociologický časopis* 34 (2): 195-204.

Řehák, Jan, Irena Bártová, Jana Hamanová. 1998. „Kvalita dat III. Empirické výsledky měření reliability pro vybrané míry a stupnice.“ *Sociologický časopis* 34 (3): 363-372.

Schaeffer, Nora C., Douglas W. Maynard. 2008. „The Contemporary Standardized Survey Interview for Social Research“ Pp. 31-57 in Conrad, F. G., M. F. Schober (eds.). *Envisioning the Survey Interview of the Future*. Hoboken: Wiley.

Scheuren, Fritz. 2004. *What Is A Survey?* [online] American Statistical Association and National Opinion Research Center [cit. 10. 5. 2010]. Dostupné z <<http://www.whatisasurvey.info/download.htm>>.

Schober, Michael F. 1999. „Making Sense of Questions: An Interactional Approach.“ Pp. 77-93 in Sirken, M.G., D.J. Herrmann, S. Schechter, N. Schwarz, J.M. Tanur, R. Tourangeau (eds.). *Cognition and Survey Research*. New York: Wiley.

Slavíková, Jitka. 1998. „Tazatelská síť.“ Pp. 128-133 in Šubrt, Jiří et al. (eds.) *Kapitoly ze sociologie veřejného mínění: teorie a výzkum*. Praha: Karolinum.

SOÚ AV ČR. 2011. *Příručka pro tazatele CVVM*. Praha: CVVM SOÚ AV ČR.

Soukup, Petr, Ladislav Rabušic. 2007. „Několik poznámek k jedné obsesi českých sociálních věd – statistické významnosti.“ *Sociologický časopis* 43 (2): 379-395.

Šubrt, Jiří. 1998. „Veřejné mínění v sociálně-historickém pohledu.“ Pp. 9-17 in Šubrt, Jiří et al. (eds.) *Kapitoly ze sociologie veřejného mínění: teorie a výzkum*. Praha: Karolinum.

Tourangeau, Roger, Lance J. Rips, Kenneth Rasinski. 2000. *The Psychology of Survey Response*. Cambridge: Cambridge University Press.

Vlachová, Klára. 2004. „Výzkumy volebních preferencí, žurnalistika a problém formulace otázek.“ Pp. 131-138 in Krejčí, Jindřich (ed.). *Kvalita výzkumů volebních preferencí*. Praha: Sociologický ústav AV ČR.