

Kognitivní přístupy v metodologii výzkumných šetření: Metoda okamžité validizace

Jiří Vinopal

Edice Sociologické disertace
Sociologický ústav AV ČR, v.v.i.
Praha 2008

SOÚ

Recenzenti práce:

Doc. Milan Tuček, CSc.

Doc. PhDr. Hynek Jeřábek, CSc.

Tato kniha vznikla v letech 2002 až 2007 jako disertační práce v oboru sociologie na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze pod vedením školitele doc. PhDr. Jiřího Buriánka, CSc. Vydání knihy bylo podpořeno Výzkumným záměrem Sociologického ústavu AV ČR, v.v.i., č. AVOZ70280505 „Sociologická analýza dlouhodobých sociálních procesů v české společnosti v kontextu evropských integračních politik, rozvoje znalostní společnosti, lidského, sociálního a kulturního kapitálu“.

Klíčová slova

Metodologie, průzkum, dotazník, dotazování, výzkumný rozhovor, kognitivní přístupy, CASM, okamžitá valorizace

Studie *Kognitivní přístupy v metodologii výzkumných šetření: Metoda okamžité validizace* PhDr. Jiřího Vinopala, Ph.D., je šestou publikací ediční řady založené v roce 2007, kterou připravuje Sociologický ústav AV ČR, v.v.i., pod názvem Sociologické disertace.

© Sociologický ústav AV ČR, v.v.i., Praha 2008

ISBN 978-80-7330-153-8

Obsah

Předmluva autora ke knižnímu vydání disertační práce	7
Poděkování	9
1. Úvod	11
2. Kontext: výzkumná chyba	13
2.1. Celková výzkumná chyba	13
3. Kognitivní přístupy	17
3.1. Cíle kognitivních přístupů	17
3.2. Teoretické zdroje	17
3.3. Etablování kognitivních přístupů	18
3.4. Druhy chyb zkoumané kognitivními přístupy	20
4. Situace dotazování	22
4.1. Dualistické pojetí situace dotazování	22
4.1.1. Dotazování jako sociální setkání	23
4.1.2. Dotazování jako série kognitivních úkolů	24
4.2. Faktory ovlivňující kognitivní procesy v průběhu zodpovídání dotazu	26
4.2.1. Interpretace otázky	27
4.2.2. Vyvolání informací z paměti	32
4.2.3. Rozhodování	35
4.2.4. Editace odpovědi	41
5. Metody ověřování kvality otázek	49
5.1. Metody využívající kognitivních přístupů	50
5.1.1. Kognitivní rozhovor	51
5.1.2. Kódování chování	53
5.1.3. Debriefing	54
5.1.4. Posouzení experty	56
5.1.5. Měření reakčního času	56
5.1.6. Další metody využívající kognitivních přístupů	57
5.2. Experimenty	59

5.3. Statistické přístupy	60
5.3.1. Multitrait Multimethod Design	60
5.3.2. Item Response Theory.....	61
5.4. Zhodnocení metod kognitivních přístupů	62
6. Okamžitá validizace	66
6.1. Základní charakterizace	66
6.2. Inspirace a zdroje	67
6.3. Roviny využití metody okamžité validizace	69
6.4. Způsob provedení	70
6.5. Příklady aplikace	71
6.5.1. Příklad 1.: Naše společnost	71
6.5.2. Příklad 2.: Hrozba násilím a trestný čin	72
6.5.3. Příklad 3.: Region	73
6.5.4. Příklad 4.: Levo-pravá politická orientace	75
6.6. Validizace metody okamžité validizace	83
6.6.1. Design experimentu	83
6.6.2. Výsledky experimentu	86
6.7. Shrnutí metody okamžité validizace	89
7. Závěr	91
7.1. Úspěchy a neúspěchy kognitivních přístupů	91
7.2. Výzvy v kontextu výzkumné metodologie	92
LITERATURA	94
Summary	101
Cognitive techniques	101
The immediate validation method.....	105
O autorovi	109

3. KOGNITIVNÍ PŘÍSTUPY

3.1. Cíle kognitivních přístupů

Kognitivní aspekty metodologie průzkumů (Cognitive Aspects of Survey Methodology – CASM) je název zastřešující v současné době velice pestrou paletu různorodých přístupů a metod. Pojmenování samo se váže k počátkům institucionalizace tohoto směru v rámci metodologie společenských věd, a je proto již dobře etablováno ve vědeckém i výzkumném prostředí zemí, v nichž dochází k jeho největšímu rozmachu a uplatnění, tedy zejména v USA a Německu.¹

Jádro těchto přístupů je dobře čitelné již z jejich názvu: nejobecněji řečeno jde o zohlednění kognitivních aspektů, které vstupují do hry během procesu získávání informace od respondentů. Pozornost je přitom věnována kognitivním procesům probíhajícím v rámci celé interakce tazatele a dotazované osoby (resp. procesu vyplňování dotazníku respondenty), a to jak na straně respondentů samotných, tak na straně tazatelů, případně výzkumníků. Obecným cílem je odhalení reálných či potenciálních zdrojů zkreslení odpovědí, které se mohou vyskytnout na různých úrovních interakce a komunikace (modalita techniky sběru dat, osoba tazatele, prostředí, téma a cíl výzkumu, vlastní kognitivní procesy na úrovni respondenta i tazatele atd.), a je proto možno zařadit je do širšího metodologického rámce – problematiky sledování a měření nevýběrových chyb, které vznikají v průběhu výzkumu [Tourangeau 1999: 177; O'Muircheartaigh 1999; Groves 2004]. Konkrétním praktickým cílem jejich uplatňování je pak především zvyšování kvality výzkumných nástrojů, tedy otázek i celých dotazníků.

3.2. Teoretické zdroje

Vznik kognitivních přístupů stojí na dvou základních pilířích, jejichž důležitost a trvalý vliv lze sledovat i v současnosti.

Zdrojem, který by snad bylo možno označit za praktický, jsou sociální průzkumy v klasické kvantitativní podobě, užívající standardizovaných výzkumných nástrojů v rámci standardizovaných situací sběru dat. Časově lze tento zdroj ztotožnit se vznikem a následnou bohatou historií empirických společenských šetření ve dvacátém století, teritoriálně pak můžeme jeho kořeny sledovat především ve Spojených státech amerických (převážně praktické zaměření a motivace díky široce rozvinuté oblasti celonárodních průzkumů a velkých výzkumných organizací) a v Německu (spíše teoretické zaměření díky tradici akademického výzkumu a rozvíjení metodologie vůbec).

Druhým zdrojem, zásobujícím tuto oblast spíše teoretickými koncepty a vodítky, je kognitivní psychologie, rozvíjející se jakožto dominantní psychologické paradigma zhruba od 60. let 20. století. Orientace na procesy myšlení, zpracování informace a tematiku lidské mysli vůbec tehdy byla přirozenou reakcí na do té doby dominantní paradigma behaviorismu. Radikální pojetí nevlivnějších psychologů své doby, J. Watsona a B. F. Skinnera, které zkoumání a výklad lidského jednání redukovalo na jednoduchou linii podnět–reakce, postupně přestávalo být únosné jak pod tíhou rozvo-

1/ Vzhledem k dosavadní absenci tohoto proudu v českém prostředí prozatím není ustálen český ekvivalent. Již se však lze setkat s obecným vyjádřením kognitivní přístupy, které podle mého názoru dostatečně jednoznačně a přitom srozumitelně postihuje podstatu věci [Buriánek 1998].

je teoretických koncepcí (Gestalt psychologie, Tolmanův zájem o účel a záměr chování [Tolman 1932]), tak tváří v tvář novým objevům na poli psychobiologie (organizace struktur mozku – K. S. Lashley, struktura neurálních spojů v mozku v souvislosti s učením – D. Hebb, kapacita lidské mysli, paměti – G. Miller), lingvistiky (teorie osvojování jazyka – N. Chomsky) či výpočetní techniky (informační kódy, způsoby zpracování informace apod.).² Během druhé poloviny 20. století se nový přístup k člověku, jeho myšlení, a tím pádem i jeho místu ve světě projevil v mnoha vědních oborech, jako je psychologie, psychobiologie, neurověda, lingvistika, antropologie, umělá inteligence nebo filozofie, a tyto obory zároveň každý ze svého úhlu pohledu zpětně přispívají k prohloubení a posílení společného přístupu, označovaného jako kognitivismus či kognitivní věda.³

Ostatní sociální vědy nezůstaly stranou, což se nutně projevilo mimo jiné i v oblasti zkoumání sociální problematiky. Je zcela pochopitelné, že otevření „černé skříňky“ lidského myšlení ze strany psychologů podnítilo některé teoretiky a praktiky sociálních průzkumů k přehodnocení dosavadních stanovisek a probudilo jejich zájem o hlubší pohled do situace sběru dat. Posuzování kvality výzkumných nástrojů tak nutně získalo novou dimenzi.

3.3. Etablování kognitivních přístupů

Historie hnutí kognitivních přístupů, jak lze tuto oblast metodologie sociálních výzkumů také vnímat [Aborn 1999: 25], je poměrně přehledná a snadno datovatelná. Ačkoli formálně jde o směr poměrně nový, spatřující svůj „oficiální“ vznik v roce 1983, lze jeho předchůdce sledovat již od doby prvních sociálních empirických šetření ve 30. a 40. letech 20. století. Už zde se lze setkat se známými koncepcemi a jmény: George Gallup [1947] vyzývá k větší pozornosti designu otázek a dotazníků, Donald Rugg [1941] provádí experimenty s drobnými obměnami formulace otázek, Hadley Cantril [1944] zkoumá vlivy formulace otázek a jejich pořadí na získané odpovědi.⁴

Nutno však konstatovat, že problematice formulace otázek a designu dotazníku systematická pozornost nadále věnována nebyla a obojí zůstávalo v povědomí výzkumníků jako druh určitého umění [Payne 1951], na rozdíl od vědecky založeného a systematického propracování výběrových metod a kodifikovaných zásad dotazování [Sudman, Bradburn a Schwarz 1996: 7; Schwarz 1999: 65–66]. Není náhodou, že klasik sociálního výzkumu a jeden z otců metody standardizovaného průzkumu G. Gallup své myšlenky opakuje i po 30 letech v předmluvě k Paynově klasické knize [Foddy 1993], nebo že podobný požadavek vyslovuje ve stejné době i další klasik sociální metodologie W. Belson [1981].

Událostmi a aktivitami, bezprostředně předcházejícími vzniku nového proudu, byla zejména vzrůstající spolupráce kognitivně orientovaných psychologů a výzkumníků na přelomu 70. a 80. let, odehrávající se obvykle v rámci projektů velkých výzkumů ve Velké Británii⁵ a v USA,⁶ institucionální zakončení nového směru pak proběhlo v červnu 1983 na semináři Advanced Research Seminar on Cognitive Aspects of Survey Methodology (CASM I Seminar) v USA v červnu 1984 na konferenci So-

2/ Podrobněji Sternberg [2002: 26–31] a Thagard [2001: 21].

3/ Základní informace o vzniku, podstatě a odvětvích kognitivní vědy podává Thagard [2001].

4/ Podrobnější výklad historických kořenů CASM podávají Sudman, Bradburn, Schwarz [1996: 1–14], přehled a analýza literatury věnující se ovlivnění odpovědí pak Sudman a Bradburn [1974].

5/ Seminář o problémech sběru a interpretace dat sociálních výzkumů, založených na vzpomínkách [Moss, Goldstein 1979].

6/ Práce na změně designu Národního průzkumu viktimizace zločinem [Biederman 1980], panel o problematice měření subjektivních jevů [Turner, Martin 1982].

cial Information Processing and Survey Methodology v Německu. Zásadním výsledkem a zároveň jakýmsi poselstvím těchto prvních setkání bylo zahájit a upevňovat interdisciplinární přístup kognitivních a sociálních psychologů, sociálních vědců a statistiků ke společnému tématu – metodologii průzkumů, zejména pak vytvořit most spojující kognitivní vědu na jedné straně a sociální výzkum na straně druhé [Aborn 1999: 22]. Výzkum kognitivních aspektů metodologie průzkumů tak měl ve svém výsledku obohatit jak oblast společenského zkoumání, tak základní kognitivní výzkum [Tourangeau, Rips a Rasinski 2000: 313].

V následujících dekadách došlo k více či méně úspěšnému naplňování těchto ideálů jak na poli rozvoje teorie, tak praktického užití. Teoretické pokroky lze spatřovat zejména v rozšiřování aplikace metod a teorií kognitivní psychologie na pravidla formulace otázek a design dotazníku a nejnázne je možné je zaznamenat v souvislosti s tematickými konferencemi, které proběhly v 80. a 90. letech. Z nich zřejmě nejvýznamnější byly The Second Advanced Research Seminar on Cognitive Aspects of Survey Methodology (CASM II Seminar 1997) a International Conference on Questionnaire Development, Evaluation and Testing Methods (2002).

Rozvoj lze spatřovat i v souvislosti s produkcí stále ucelenější a teoretičtější zaměřené literatury. Sudman, Bradburn a Schwarz [1996] se v přehledové studii *Thinking About Answers* snaží o shrnutí teoretických, praktických i metodologických poznatků, jichž bylo do té doby na poli CASM dosaženo; stejně jako Sirken a jeho kolegové [Sirken et al. 1999] v podobně přehledové (ačkoli ještě více teoreticky) zaměřeném sborníku textů *Cognition and Survey Research*, který obsahově vychází z CASM Seminar II. Publikací, analyzujících problematiku kognitivních aspektů dotazování pravděpodobně nejvíce teoreticky, je *The Psychology of Survey Response* [Tourangeau, Rips a Rasinski 2000].

Metodologická výbava kognitivních přístupů je v širším zastoupení a podrobnější podobě zpracována ve sborníku *Answering Questions* [Schwarz a Sudman 1996], nověji – včetně přístupů mimo kognitivní horizont – pak také v *Methods for Testing and Evaluating Survey Questionnaires* [Presser et al. 2004]. Kromě publikací mapujících celkové metodologické portfolio hodnocení výzkumných nástrojů konečně vznikají i specializované publikace k jednotlivým metodám, jako je např. *Cognitive Interviewing. A Tool for Improving Questionnaire Design* [Willis 2005].

Vzestup kognitivních přístupů se odrazil také v tom, že některé klasické práce se dočkaly revidovaných verzí, jako např. *Asking Questions: The Definitive Guide to Questionnaire Design* [Bradburn, Sudman a Wansink 2004], nebo že kapitoly s touto problematikou se stávají běžnými součástmi komplexněji zaměřených publikací, jako např. [Foddy 1993] nebo [Groves 2004].

Co se týče rozvoje praktického uplatňování kognitivních přístupů a aplikace jejich teoretických poznatků, nejvíce je viditelná ve skutečnosti vzniku kognitivních laboratoří. Jde o specializovaná experimentální oddělení, která pomocí aplikace metod, zohledňujících kognitivní aspekty, pomáhají při vývoji a testování dotazníků.⁷ Jejich hlavní doménou jsou státní americké výzkumné organizace (např. National Center for Health Statistics, the U.S. Census Bureau, the U.S. Bureau of Labor Statistics ad.), pravidelné kognitivní testování se však provádí i v některých dalších výzkumných organizacích (např. the National Opinion Research Center v USA, Statistics Canada, National Centre

7/ Podrobněji referují o povaze a činnosti kognitivních laboratoří Sudman, Bradburn a Schwarz [1996: 17], O'Muircheartaigh [1999: 51] nebo Willis [2005: 148–149].

for Social Research ve Velké Británii, ZUMA v Německu, Statistics Netherlands ad.) a univerzitách (např. University of Michigan, Maryland, Wisconsin ad.) [Willis 2004: 10].

3.4. Druhy chyb zkoumané kognitivními přístupy

V úvodní části uvedená klasifikace chyb výzkumu je velmi dobře využitelná při definování prostoru, v němž se kognitivní přístupy při analýze situace dotazování pohybují. V tomto kontextu se pak věnují chybám pozorování, tedy těm, které vznikají na úrovni výzkumného nástroje, tazatele, respondenta a modu sběru dat (viz schéma 3.1.) [Groves 2004].

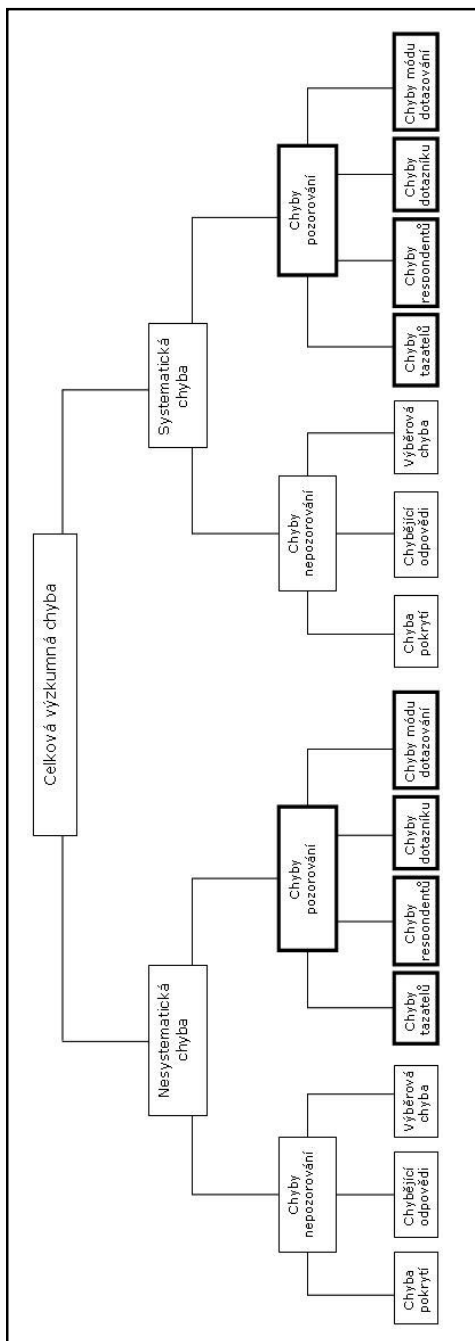
Chyby na úrovni výzkumného nástroje vznikají i přes to, že jakožto vědecký měřicí instrument je standardizovaný. V sociálních vědách ani standardizace nezaručuje, že všechny objekty měření budou měřeny „stejným nástrojem“. Samy pozorované osoby totiž dávají měřicímu nástroji význam a nějak mu rozumí, na rozdíl od situace většiny přírodních věd. Nejednoznačnosti se přitom do dotazníku dostávají hned na několika úrovních. Nejsubtilnější rovinu představují slova použitá v otázkách, odpovědích nebo instrukcích. Vliv na konečný efekt otázky mají také její formální a strukturální rysy, tj. například délka, formát (otevřená – uzavřená), počet a pořadí odpovědí, citlivost nebo náročnost. Konečně hraje v obecné rovině roli také pořadí otázek, které rozehrává celou plejádu vlivů známých jako efekty kontextu (interakce mezi otázkami), nebo například také zařazení dotazu na začátek nebo konec dotazníku.

Zdrojem chyb měření může být také tazatel. Konkrétní příčiny lze přitom hledat přímo v jeho osobě, jako například sociodemografických charakteristikách (vliv pohlaví, věku nebo rasy na průběh rozhovoru a odpovědi respondentů) nebo osobnostních rysech (sebevědomí, direktivnost, asertivita atp.). Jiné chyby pramení z různých způsobů administrace dotazníku jednotlivými tazateli, tj. např. jejich schopnosti a ochoty dodržovat pravidla a pokyny vedení rozhovoru, neodchylovat se od scénáře atp. Také různé způsoby komunikace (důraz, intonace atp.) ovlivňují následné kognitivní procesy a odpovědi respondentů, stejně jako různá úroveň podřízení se sociálním normám, jako je například pomoc respondentům v obtížných situacích nápovědou nebo vysvětlením. Konečně nezanedbatelný vliv hraje také rozdílná úroveň zkušeností a trénovanosti tazatelů.

Na straně respondentů vznikají chyby v průběhu procesů zpracování informace, tj. v některé z fází: porozumění, vyhledání informací v paměti, formování odpovědi a sdělení výsledku. Vzhledem k tomu, že právě kognitivní zodpovídání dotazu respondentem je klíčovou oblastí kognitivních přístupů, budou tyto procesy podrobněji probrány v následujících částech.

Konečně lze identifikovat chyby, které vznikají primárně v souvislosti s konkrétní použitou technikou dotazování, jako je například rozhovor tváří v tvář, telefonický rozhovor nebo vyplňování dotazníku respondentem. Různý průběh procesů zpracování informací v těchto podmínkách, které vyplývají z odlišností a různé kapacity komunikačních kanálů a také z různé míry intimnosti sociální situace, opět vede ke vzniku chyb, jejichž sledování není běžnou součástí výzkumných šetření ani metodologických experimentů.

SCHÉMA 3.1. OBLAST CHYB VÝZKUMU, KTERÝMI SE ZABÝVAJÍ KOGNITIVNÍ PŘÍSTUPY



Zdroj: převzato z [Groves 2004: 10], zvýraznění autor.

4. SITUACE DOTAZOVÁNÍ

4.1. Dualistické pojetí situace dotazování¹

Období terénního sběru dat bývá v průběhu sociologického průzkumu často vnímáno jako jakási přestávka mezi dvěma důležitějšími dějstvími: přípravou a vyhodnocením. Jako by se v této chvíli práce výzkumníků zastavila, jako by se rozbouřená horská řeka aktuálního výzkumu najednou schovala kamsi do skal a podzemních jeskyní, aby se znovu poklidně ševalící vynořila až kdesi dole v údolí.

S ohledem na to je vcelku pochopitelné, že situaci získávání informací v rámci sociálního průzkumu dlouho nebyla věnována příliš velká praktická ani teoretická pozornost. Díky tomu také může být někdy chápána velice jednoduše jako série otázek, které pokládá tazatel, a odpovědí, které poskytuje respondent; jako řízený rozhovor, v jehož rámci má každý z účastníků jasně definovanou roli a s ní spojené úkoly. Behavioristické paradigma stimul → reakce se právě v této oblasti udržuje ještě i dlouho poté, co bylo překonáno ve své mateřské disciplíně, dílem možná také proto, že spoléhání se na jeho fungování je velmi pohodlné. Dotázaný je v tomto pojetí pasivním článkem interakce; jeho úkolem je pouze vyslechnout dotaz a pravdivě na něj odpovědět. Aktivita se očekává od osoby tazatele, ta však spočívá pouze v kladení otázek v předepsaném znění a pořadí, pečlivém záznamu předem připravených odpovědí definovaným způsobem a směřování rozhovoru standardizovanými prostředky v případech, kdy respondent není schopen či ochoten akceptovat svoji pasivní roli. Jakékoli jiné formy komunikace, postranní informační kanály či skryté dorozumívání jsou zde a priori vyloučeny, protože by narušovaly jednotnost podmínek, neboli požadavek standardizace. Několik základních pravidel vedení rozhovoru, uvedených obvykle v příručkách a pokynech pro tazatele, pak obvykle postačuje k tomu, abychom jako výzkumníci byli uspokojeni vědomím, že řeka v podzemí skutečně proudí, že se prodírá známým vymletým korytem, neroztéká se do temných nekontrolovaných zákoutí, a že se tedy v obvyklé podobě vynoří tam, kde ji očekáváme.

Pokud chceme vyzdvihnout nějakou významnou zásluhu kognitivních přístupů, pak musíme uvést zejména skutečnost, že díky upření pozornosti na myšlenkové procesy vlastně otevřely přístup do tohoto podzemního bludiště a vynesly na světlo celý proces získávání informací od respondentů. Mimo jiné právě díky této změně pozornosti je dnes jasné, že vnímat dotazování (ačkoli standardizované) jednoduše jako sled otázek a odpovědí v rámci řízeného rozhovoru není zdaleka přiměřeně složitosti celé situace.

Mnohem výstižnějším vyjádřením než „řízený standardizovaný rozhovor“ a zároveň základním rámcem, v němž se při studiu této problematiky budeme pohybovat, je „duální koncepce situace dotazování“ autorů Sudmana, Schwarze a Bradburna [1996: 1, 55; Schaeffer, Maynard 1996: 66–68], která je vlastně reakcí na již značně pokročilejší verzi představ o povaze situace dotazování, jež zohledňovala kognitivní procesy na straně dotazovaných osob. Podle ní je průzkum na jedné straně sérií kognitivních úkolů respondentů, na straně druhé je však i sociálním setkáním. Kromě aspektů individuálních má i interakční stránku, a při jejím studiu tedy musíme zohlednit jak průběh a fungování kognitivních procesů během zpracování informace jednotlivcem, tak i principy, na nichž je

^{1/} Obsah následující kapitoly byl v různých vývojových verzích a meritorních aplikacích publikován také ve [Vinopal 2004, 2006b, 2008c].

založena každodenní komunikace a interakce dvou či více osob. Nejlepším pojetím je proto podle těchto autorů „... považovat rozhovor v rámci průzkumu za plynulou konverzaci, během níž respondenti svůj úkol myšlení a zodpovídání dotazů provádějí ve specifickém sociálním a konverzačním kontextu.“ [Sudman, Schwarz a Bradburn 1996: 55]

4.1.1. Dotazování jako sociální setkání

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

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

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

Jiný příklad, který autoři v této obecné rovině zmiňují [Sudman, Schwarz a Bradburn 1996: 62–64], vychází ze třetí maximy, jejíž součástí je požadavek neuvádět informace, které již příjemce zná. Na základě tohoto nepsaného pravidla respondenti hodnotí možné odpovědi na aktuální otázku ve světle svých předešlých odpovědí, a než by přijali za reálnou myšlenku, že se jich tazatel skutečně ptá na podobnou nebo alespoň zčásti se opakující informaci, vyvinou veškeré úsilí k „odhalení“ takové interpretace, která bude lépe splňovat pravidlo informativnosti – tedy neopakovat již sdělené údaje a přinést něco nového. Skutečnost, že se dotazování tímto způsobem bez jakékoli známky nesouladu či váhání dopídí jiné interpretace otázky, než jakou zamýšlel výzkumník, je opět vcelku nasnadě. Projevit se to může například při zkoumání nějaké celkové oblasti (životní spoko-

jenost jako celek) a současném zájmu o některou parciální otázku (například na míru spokojenosti s pracovním životem). Pokud budou otázky postupovat ve směru od parciální k obecné, je velmi pravděpodobné, že z reprezentace celkové životní spokojenosti respondenti vyloučí dříve zmíněnou parciální oblast (pracovní spokojenost), neboť předpokládají, že informaci k tomuto aspektu již podali a podle pravidel komunikace se od nich čeká, že ji nebudou sdělovat opakovaně. Tím, že zmíněnou oblast již při souhrnném hodnocení ponechají stranou, pravděpodobně docílí odlišné interpretace obecné otázky, než jakou měl namysli autor otázky [Sudman, Schwarz a Bradburn 1996: 105, 116].

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

Projevem takových nedokonalostí a snahy obou zúčastněných stran přiblížit výzkumný rozhovor standardům běžné komunikace jsou různé explicitní formy vyjasňování. Respondenti se jejich uplatněním snaží odvodit smysl otázky z té části interakce s tazatelem, která se třeba i jen velmi nepatrně odchyluje od předepsané standardizované podoby. Proto se často snaží domoci se rady, vysvětlení či nápovědy například tím, že uvedou potenciálně relevantní informace a s definitivním určením smyslu otázky vyčkají až po reakci tazatele. Jindy úmyslně dlouho váhají a čekají na nápovědu, nebo naopak přemýšlejí nahlas a doufají, že si tazatel správnou odpověď z jejich nabídky vybere sám. Ve skutečně kritických situacích pak často nezbyvá než zvolit přímý postup a prostě se tazatele zeptat. Tazatelé ovšem naopak často sami takové rady, nápovědy či pomoc nezištně poskytují, protože také oni se chtějí vyhnout trapným situacím a porušení implicitních norem. Proto například vynechávají nerelevantní možnosti odpovědí, nezávazně informují o tom, co asi tak odpovídali ostatní respondenti, velice cennou nápovědou je i pokývání hlavou na souhlas s respondentovou interpretací otázky či pozdvižené obočí v případě opaku atp. (Empirické příklady nestandardizované části komunikace tazatele a respondenta uvádějí Schaeffer a Maynard [1996: 72–86].)

4.1.2. Dotazování jako série kognitivních úkolů

Co všechno musí respondent udělat, pokud chce podle svého nejlepšího vědomí a svědomí odpovědět na položenou otázku? Jaké okolnosti vstupují do hry a ovlivňují její výsledek? Série úkolů

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

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

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

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

Bohužel tato odpověď tazatele vůbec neuspokojuje a trvá na tom, abych si vybral z nabízených možností. Nezbyvá tedy, než si je nějak vyjasnit, dát jim smysl podobně, jako jsem to udělal v případě znění otázky. Určitě si nejprve zkusím představit krajní body nabízené škály: velmi spokojen bych byl, kdyby mi klíče do kanálu nespadly a kdybych neměl strach, že se zase ozve ten zub. Velmi nespokojen bych asi zase byl, kdyby mě zub bolel stále a zámečník by byl až na druhém konci města. Musím se tedy rozhodnout mezi nevyhrocenými variantami. Je to těžké... Co jsem dal v minulé otázce? Jestli si dobře vzpomínám, tak „spíše optimistický“? No tak to se teď mám asi vcelku dobře! ...tedy, ehmm..., jsem „docela spokojen“!

Na celém popsaném procesu je důležitá skutečnost, že nic z událostí, které byly právě uvedeny, většinou nezaregistruje tazatel, a tudíž ani výzkumník. Způsob, jakým dotázaný interpretuje jednotlivá slova, celou otázku i možnosti odpovědí, skutečnosti, které bere v potaz, klíče, podle nichž se řídí při rozhodování..., vše se odehrává během několika málo vteřin v jeho hlavě a tazatel se dozví až výsledek. Přesto je zřejmé, že všechny ze zmíněných aktivit a okolností mají na jeho podobu nějaký vliv, a neměly by tedy zůstat stranou zájmu.²

Analytické koncepce procesu položení a zodpovězení otázky vycházejí z obecných modelů zpracování informace, vyvinutých v rámci kognitivní psychologie [Lachman, Lachman a Butterfield 1979; Hippler, Schwarz a Sudman 1987] a mohou být prezentovány na různých úrovních podrobnosti. Nejobecněji bývá používáno některé z variant čtyřstupňového modelu, který proces rozčleňuje na fáze (1) interpretace otázky, (2) vyvolání informací z paměti, (3) rozhodování a (4) přizpůsobení odpovědi nabízeným možnostem [Tourangeau 1984; Schaeffer a Maynard 1996: 65; Sudman, Schwarz a Bradburn 1996: 15, 18].

Každá z těchto fází však může být dále sama rozpracována jak na podrobnější sekvence, tak na soubor souvisejících okolností a podmínek (jak bylo ilustrováno výše), přičemž na všech těchto subprocesech se podílí řada okolností, jako je kontext otázky, nabízené odpovědi, odpověď na předchozí otázku atp. Kromě toho není stoprocentní ani sekvenčnost uvedených fází. Je možné, že některé z nich probíhají alespoň zčásti paralelně, případně, že se respondenti vracejí před dokončením celého procesu k předešlým fázím, či naopak některé přeskakují [Sudman, Schwarz a Bradburn 1996: 77].

Většina zmíněných procesů také probíhá odlišně v různých situacích, zejména se liší v případech dvou základních kategorií: otázek na fakta a otázek na postoje.³ Při zodpovídání těchto druhů dotazů přitom probíhají kognitivní procesy poněkud odlišně a objevují se různá nebezpečí chyb nebo zkreslení. Obecně lze říci, že u otázek na fakta převládají zkreslení vznikající ve fázi vyvolávání příslušných informací z paměti (např. kdy přesně se událost stala, kolikrát se stala za dané období atp.), u otázek postojových hraje hlavní roli sociální desirabilita (např. vyjádření skutečného postoje k podávání alkoholu mladistvým). Je ovšem jasné, že oba vlivy se překrývají a v různých měřácích působí u obou kategorií: např. výpověď o počtu vlastních drobných přečinů může být ve fázi editace odpovědi přizpůsobena na sociálně přijatelnou úroveň, nebo naopak hodnocení vlastního vztahu k návykovým látkám může být utvářeno za pomoci vzpomínek na minulá události.

4.2. Faktory ovlivňující kognitivní procesy v průběhu zodpovídání dotazu

Systematický popis jevů, které nějakým způsobem zasahují do procesu zodpovídání dotazů a způsobují náhodné chyby nebo systematická zkreslení odpovědí, není úplně snadnou záležitostí. Některé z nich se týkají primárně otázek faktografických, některé postojových, některé obou; některé působí v jedné konkrétní fázi, jiné se prolínají několika a objevují se v různých krocích; některé

2/ Podrobnou analýzu úkolů respondenta a okolností, které mají na proces zpracování informace vliv, podávají Sudman, Schwarz a Bradburn [1996: 55–79].

3/ Další členění těchto větví je samozřejmě možné (viz např. Thourangeau, Rips a Rasinski [2000]). Například otázky na fakta lze dělit na takové, které se ptají po stavu určité věci (např. zda má v domě instalováno zabezpečovací zařízení), a na ty, týkající se po událostech (např. zda byl respondent za poslední rok v kontaktu s policií).