

Lidia Ippoldt

Badania ankietowe w pracy bibliologa

Interdyscyplinarność polega na wykorzystaniu metodologii różnych dyscyplin nauk społecznych i humanistycznych dla studiów prowadzonych w ramach nauki komunikowania¹. Stąd bibliologia bardzo często posługuje się metodami zaczerpniętymi z innych nauk. Jedną z nich jest socjologia i jej metoda socjologiczna. Metoda ta oznacza badanie stanu i stosunku środowiska społecznego do instytucji kultury czy komunikacji oraz reakcji określonych grup społecznych na działalność tychże instytucji. Przejawia się to m.in. w stosowaniu metod socjologicznych w badaniu odbiorców². W tym celu można wykorzystać metodę badań ankietowych. Niektórzy badacze, nazywając je popularnie ankietą, uważają owe badania jedynie za technikę badawczą, co nie wydaje się słuszne, gdyż techniki badawcze to przede wszystkim sposoby zbierania materiału oparte na starannie opracowanych dyrektywach (dokładnych, jasnych, ścisłych), weryfikowanych w badaniach różnych nauk społecznych i dzięki temu posiadających walor użyteczności międzydyscyplinarnej. Za metodę uznaje się natomiast zespół środków i czynności umożliwiający zdobycie informacji prowadzących do wydania prawdziwych sądów o określonym wycinku rzeczywistości³.

Żeby rozstrzygnąć spór czym jest ankietą można przytoczyć trzy jej definicje:

- ankietą to tyle, co kwestionariusz,
- ankietą to technika badawcza oparta na komunikowaniu się między badaczem a respondentem z zastosowaniem kwestionariusza,
- ankietą to badanie empiryczne przy użyciu technik kwestionariuszowych⁴.

Badania ankietowe i ich przygotowanie wymaga od badacza systematyczności w postępowaniu badawczym, które przebiega w kilku etapach. Pierwszym z nich po-

¹ Z. Szkutnik, *Metodyka pisania pracy dyplomowej. Skrypt dla studentów*, Poznań 2005, s. 36.

² Ibidem, s. 34.

³ Ibidem.

⁴ *Podręcznik socjologicznych badań ankietowych*, Warszawa 1992, s. 51.

winno być **zaistnienie sytuacji problemowej**. Chodzi o to, aby badacz był przekonany do celowości wyników końcowych, jakie w następstwie zamierzonych poszukiwań badawczych mógłby uzyskać. Skłonny jest do zajęcia się badaniami w sytuacji, gdy spotyka się z pewną trudnością, jaką chciałby pokonać. Trudność taka występuje na ogół w postaci pytania postawionego przez niego lub kogoś innego, na które chciałby za wszelką cenę znaleźć w miarę wyczerpującą odpowiedź. Pytanie to na tym etapie badań jest pytaniem nader ogólnym i mało precyzyjnym. Zarysowuje zaledwie kontury problemu lub problemów badawczych, które badacz będzie formułował w następnej fazie badań⁵. W przypadku badań czytelniczych należy się zastanowić co będzie badacza interesowało, czy chciałaby się dowiedzieć ogólnie o stanie czytelnictwa (mieszcza się tu i zainteresowania czytelnicze, i aktywność, i korzystanie z biblioteki, i stan ewentualnych biblioteczek domowych itd.), czy zawęzić badania do zainteresowań czytelniczych lub poczytności wybranego autora. Badacza czytelnictwa niekoniecznie musi interesować to, co wiąże się tylko z samym procesem czytania, ale bardzo często chce wiedzieć również czy np. biblioteka jako pośrednik w tym procesie odpowiednio dba o swojego rzeczywistego bądź potencjalnego czytelnika. Wtedy interesuje badacza ocena tejże placówki, jej księgozbioru, organizacji i propozycji dla użytkowników.

Zaistnienie sytuacji problemowej warunkuje **formułowanie problemów badawczych i związanych z nimi hipotez roboczych**. Od ich precyzyjnego sformułowania zależy w dużej mierze poprawność pozostałych etapów badań, w tym zwłaszcza badań ilościowych⁶. Nie każde pytanie, postawione przez badacza, jest problemem badawczym. Na ogół jest nim takie pytanie, które w miarę precyzyjnie określa cel zamierzonych badań i jednocześnie ujawnia braki w dotychczasowej wiedzy na interesujący nas temat⁷. Jeżeli wybierzemy więc temat, który będzie wymagał zbadania stanu czytelnictwa użytkowników czy ich zainteresowań bądź aktywności, głównymi problemami staną się zainteresowania respondentów, czy ich aktywność czytelnicza. Zadaniem badacza, który przyjął za temat ocenę placówki, będzie odpowiedź na pytanie, jak ona funkcjonuje w ocenie ankietowanych, jak jest wyposażona, jakie ma propozycje dla czytelników, jaki jest do niej dostęp. Mówiąc o problemach badawczych, nie sposób nie wspomnieć także o hipotezach roboczych. Hipoteza jest to proponowana przez nas odpowiedź, jakiej można udzielić na pytanie badawcze⁸. Hipotezy, podobnie jak problemy, powinny być szczegółowe i zakładać zależność występowania pewnych zjawisk od jednego bądź nawet kilku czynników. Łatwiej jest wysunąć hipotezę jeżeli znamy wcześniej środowisko badawcze. Wówczas badacz może postawić trafniejsze hipotezy, które da się w wyniku badań zweryfikować. Jeśli bowiem uznamy, że pewien stan jest uwarunkowany jakimiś czynnikami (np. zainte-

⁵ M. Łobocki, *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Kraków 2007, s. 37–38.

⁶ Ibidem, s. 39.

⁷ Ibidem, s. 21.

⁸ Ch. Frankfort-Nachmias, D. Nachmias, *Metody badawcze w naukach społecznych*, Poznań 2001, s. 77.

resowania czytelnicze są uzależnione od płci), to powinno się uwzględnić ten czynnik w kwestionariuszu ankiety oraz analizie ilościowej wyników.

Zazwyczaj dopiero po sformułowaniu problemów badawczych i hipotez roboczych przystępuje się do **projektowania narzędzi badawczych**, czyli dobierania lub konstruowania odpowiednich sposobów umożliwiających rozwiązanie tychże problemów czy weryfikowanie przyjętych hipotez⁹. Jednym z tych narzędzi jest kwestionariusz ankiety.

Kwestionariusz to uporządkowana merytorycznie i graficznie, zwykle wydrukowana lista pytań na jeden temat lub na wiele tematów. Ponieważ socjologiczne badania z użyciem kwestionariuszy są nazywane niekiedy badaniami ankietowymi, sam kwestionariusz bywa także nazywany formularzem ankietowym lub ankietą¹⁰.

Kwestionariusz musi być dostosowany do wieku, struktury grupy, ale i jej możliwości percepcyjnych i intelektualnych. Jest sprawą kluczową, aby przed rozpoczęciem pracy ankietier rozumiał dokładnie, w jaki sposób w danym badaniu została określona badana zbiorowość. Komu pytania ankiety można zadawać, a kogo należy z badania wykluczyć¹¹. Pytania mają po prostu dać wyczerpujące odpowiedzi, by móc się ustosunkować do wszystkich problemów badawczych, z uwzględnieniem postawionych na wstępie hipotez badawczych. Pytania powinny być jasne, rzeczowe, zrozumiałe nie tylko dla autora badań, ale przede wszystkim dla potencjalnych respondentów. Każde pytanie powinno zostać sformułowane tak, aby respondent zrozumiał jego sens i aby miało ono taki sam sens dla wszystkich respondentów¹². Pytania te mogą być pytaniami zamkniętymi, gdzie ankietowany może wybrać tylko i wyłącznie odpowiedź bądź odpowiedzi spośród zaproponowanych mu przez badacza, otwarte, w których pozostawiamy wypełniającemu pełną swobodę odpowiedzi i półotwarte, czyli pośrednie między tymi dwoma pierwszymi, gdzie badacz proponuje pewne odpowiedzi, ale też daje możliwość własnej (np. inne – jakie?). Pytania problemowe kwestionariusza poprzedza się często tzw. pytaniami filtrującymi, które dotyczą uczestnictwa badanego w samym procesie. Pytania te powinny wskazać osoby, które nie mają nic do powiedzenia w dalszej części ankiety, bo nie dotyczy ich dany problem. I tak, np. osoba, która stwierdzi, że nie czyta książek nie może w dalszej części kwestionariusza zadeklarować jakie są jej zainteresowania czytelnicze, czy aktywność.

Pytanie w kwestionariuszu nie zawsze ma formę zdania pytającego. Czasem funkcję pytania pełnią zdania zaliczane do oznajmujących czy rozkazujących. Wszystkie one są traktowane jako pytania, ponieważ służą wywołaniu u respondenta określonych reakcji słownych. Pytaniem w kwestionariuszu może być równoważnik zdania, nawet pojedyncze słowo, pod warunkiem, że jest użyte w funkcji pytania, to znaczy, że jest oczekiwaniem jakiejś odpowiedzi¹³. Pytania problemowe ankiety powinny być

⁹ M. Łobocki, op. cit., s. 39.

¹⁰ *Podręcznik...*, s. 51.

¹¹ *Ibidem*, s. 52.

¹² Ch. Frankfort-Nachmias, D. Nachmias, op. cit., s. 280.

¹³ *Podręcznik...*, s. 28.

uzupełnione metryczką, czyli pytaniami umożliwiającymi identyfikację badanych (np. zapytanie o klasę, płeć, zawód, miejsce zamieszkania). Każdy kwestionariusz ankiety musi zawierać jeszcze dwa elementy: list wprowadzający i instrukcję. List wprowadzający musi skutecznie przezwyciężyć opór respondenta czy jego uprzedzenia dotyczące sondażu. Powinien on: 1) zidentyfikować instytucję sponsorującą badania lub osobę, która je przeprowadza, 2) wyjaśniać cel badań, 3) wyjaśniać powody, dla których respondent powinien udzielić odpowiedzi, 4) przekonać respondenta, że wszystkie otrzymane od niego informacje pozostaną całkowicie poufne¹⁴.

Ostatnim, co nie znaczy, że umieszczanym na końcu, elementem, jest instrukcja wypełniania ankiety. Jest ona bardzo ważnym, koniecznym elementem, nawet, jeżeli kwestionariusz wypełniają osoby dorosłe. Instrukcja powinna być jasną, zwięzłą informacją, podającą w jaki sposób należy zaznaczać czy uzupełniać odpowiedzi i ile ich można wybrać. Instrukcja może być umieszczona na początku kwestionariusza, bezpośrednio po liście wyjaśniającym. Jeżeli jednak kwestionariusz przeznaczony jest dla dzieci, zdecydowanie lepiej umieszczać instrukcję bezpośrednio przy każdym pytaniu. Również wtedy, gdy instrukcja dotyczy jednego czy kilku konkretnych pytań, tam ją należy umieszczać. Najmniej korzystnym miejscem na instrukcję jest koniec kwestionariusza. Takie miejsce powoduje bowiem wiele nieprawidłowości, wynikających z niedoczytania teże.

Poprawność kwestionariusza jest ogromnie ważna dla powodzenia badań. Okazuje się bowiem, że źle skonstruowany kwestionariusz, ze zbyt dużą liczbą pytań, z pytaniami niezrozumiałymi czy z niejasną instrukcją może zadecydować o niepowodzeniu badań. Dlatego tak ważne jest, by był on do końca przemyślany przez autora badań.

Integralną częścią procesu badawczego jest wstępne testowanie narzędzi badawczych, zwane w przypadku przygotowania kwestionariusza badaniem pilotażowym. Celem takiego badania jest ujawnienie i opisanie reakcji respondentów na poszczególne pytania kwestionariusza. Badaczka interesuje przede wszystkim sposób rozumienia pytania i występujących w nim terminów, a także odczucia i emocje, jakie pytanie wywołuje u badanego¹⁵.

Następnym etapem badań ankietowych jest **dobór badanych**, czyli wyselekcjonowanie dla celów badawczych pewnej ich liczby spośród określonej zbiorowości, którą badacz jest szczególnie zainteresowany. Dokonywanie doboru osób badanych jest zwykle konieczne, ponieważ przeprowadzane badania prawie nigdy nie obejmują wszystkich osób wchodzących w skład danej populacji ani też wszystkich instytucji do niej zaliczanych. Wyselekcjonowane osoby stanowią oczywiście próbę reprezentatywną w stosunku do obranej populacji jedynie pod ściśle określonymi względami, a nie łącznie z wszystkimi jej cechami. Tym bardziej więc należy zabiegać o to, by w miarę trafnie dobrać osoby badane, tj. zgodnie z podstawowym celem badań oraz związanymi z nim problemami i hipotezami¹⁶.

¹⁴ Ch. Frankfort-Nachmias, D. Nachmias, op. cit., s. 284.

¹⁵ *Podręcznik...*, s. 17.

¹⁶ M. Łobocki, op. cit., s. 40.

Kolejnym etapem jest samo **przeprowadzenie badań**, wykorzystujących zweryfikowany drogą pilotażu kwestionariusz. Zależy ono nie tylko od odpowiednio dobranych lub samodzielnie skonstruowanych metod i technik badawczych, lecz także w niemałej mierze od sposobu posługiwania się nimi¹⁷.

Ostatnim etapem badań jest **opracowanie zgromadzonych** za ich pomocą **wyników**. Poprawne opracowanie wyników wymaga przede wszystkim starannego ich uporządkowania oraz analizy jakościowej i ilościowej, zakończonej wnioskami ogólnymi i szczegółowymi¹⁸. Uporządkowanie to obejmuje m.in. selekcję zebranego materiału. Polega ona na sprawdzeniu poprawności wypełnionych kwestionariuszy i, jeżeli to konieczne, odrzuceniu kwestionariuszy źle wypełnionych. Za takie uważa się kwestionariusze, w których brakuje zbyt wielu odpowiedzi (z wyjątkiem takich, w których na pytanie filtrujące respondent odpowiedział negatywnie i w związku z tym konsekwentnie nie odpowiadał też na pozostałe pytania), w których odpowiedzi są nie na temat (bardzo często takie odpowiedzi spotyka się w kwestionariuszach uczniów, którzy do badań podchodzą niepoważnie) bądź są nieprawdziwe, co łatwo dostrzec po pobieżnym zapoznaniu się z kwestionariuszem (np. odpowiedzi zbyt często się wykluczają). Badacz może też przyjąć własne, inne kryteria selekcji (np. jeżeli materiału jest zbyt dużo), ale zawsze musi podać zasady te same. Po selekcji materiału przystępuje do jego analizy jakościowej i ilościowej. Pierwsza z nich umożliwi nader wielostronną charakterystykę badanych zjawisk, np. w świetle różnych zaobserwowanych faktów, przytoczonych fragmentów z dostępnych badaczowi dokumentów lub wypowiedzi osób badanych¹⁹. W przeprowadzeniu analizy ilościowej przydatna okazuje się znajomość statystyki opisowej, a często także matematycznej oraz praktyczna umiejętność stosowania statystyki w opracowaniu wyników badań²⁰.

Analiza badań ankietowych powinna być zakończona wnioskami, w których przypomniane mogą zostać ogólne wyniki, ale przede wszystkim powinno się zweryfikować wszystkie postawione na wstępie hipotezy. Jeżeli któraś z hipotez nie potwierdziła się, należy wyjaśnić tego przyczyny. Można też sformułować wynikające z tego stanu rzeczy postulaty, które warto byłoby uwzględnić w dalszym funkcjonowaniu środowiska, w którym zostały przeprowadzone badania.

Analiza badań ankietowych jest więc niełatwą metodą badawczą, która daje rzetelny obraz stanu faktycznego tylko wtedy, gdy badacz podejrze do tematu odpowiedzialnie, analizując nie tylko same wyniki badań, ale także wszystkie czynniki obecne w środowisku badawczym, które mogły na te wyniki wpłynąć. Warto o tym pamiętać wybierając drogę badacza czytelnictwa.

¹⁷ Ibidem, s. 41.

¹⁸ Ibidem, s. 42.

¹⁹ Ibidem, s. 43.

²⁰ W.P. Zaczynski, *Statystyka w pracy badawczej nauczyciela*, Warszawa 1997.

Surveys in bibliologist's work

Abstract

Bibliology frequently uses methods borrowed from other academic disciplines. One of them is sociology and its sociological method. It consists in examining the status and attitude of the social environment towards cultural or communication institutions, and in investigating the reactions of certain social groups to their activities. This is visible e.g. in using sociological methods in studies examining recipients, when demands of the market require objective measurements of the size, composition and reaction of the audience.

The survey method can be employed for this purpose. It requires selecting the topic, setting up the goals and research hypotheses, and constructing the survey questionnaire. The questionnaire must be adapted to the age and structure of the group, but also to its perceptive and intellectual capabilities. Before the work begins, it is vital that the surveyor precisely understands how in the given research the surveyed population is defined: who can be surveyed, and who must be excluded from the research. A crucial part of the research process is preliminary testing of research tools, which in the case of a questionnaire is called a pilot study. Its aim is revealing and describing respondents' reactions to particular questions of the survey. The researcher is mainly interested in how questions, and the terms they contain are understood and what sensations and emotions they evoke in the respondents.

After conducting the pilot study, for which the population sample is selected randomly (e.g. by choosing some numbers from the class register of the class in which the pupils are to be surveyed) or purposefully (e.g. by selecting a given number of pupils from each class, including very good, average and very poor students) and after analyzing its results, the research tool can be verified. After it has been improved, the survey proper may begin, for which either the auditory survey or mail survey technique can be chosen. The research material obtained from the survey proper is then selected and analysed, first quantitatively and then qualitatively. The research results analysis should be finalized with conclusions, which may recall general results, but most of all should verify the originally formulated hypotheses.