

LOUIS COHEN, LAWRENCE MANION, KEITH MORRISON

# Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας

Νέα συμπληρωμένη  
και αναθεωρημένη έκδοση



ΜΕΤΑΙΧΜΙΟ 

Το πεδίο του σχεδιασμού ερωτηματολογίων είναι αχανές. Στόχος του κεφαλαίου αυτού είναι να παράσχει μια σαφή και εύληπτη εισαγωγή για τα βασικά τους στοιχεία, επισημαίνοντας τα κύρια ζητήματα που θα ήταν καλό να αναδειχθούν, αλλά και ορισμένα προβληματικά θέματα και τρόπους με τους οποίους θα μπορούσαν τα τελευταία να επιλυθούν. Η σειρά που ακολουθούμε στο κεφάλαιο αυτό όσον αφορά το σχεδιασμό ερωτηματολογίου πιστεύουμε ότι θα φανεί χρήσιμη στους ερευνητές και έχει ως εξής:

Δεοντολογικά ζητήματα.

Σχεδιασμός του ερωτηματολογίου.

Λειτουργικοποίηση του ερωτηματολογίου.

Δομημένο, ημιδομημένο και μη δομημένο ερωτηματολόγιο.

Αποφυγή σφαλμάτων στη διατύπωση ερωτήσεων.

Διχοτομικές ερωτήσεις.

Ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών.

Ερωτήσεις ιεράρχησης.

Κλίμακες ιεράρχησης.

Ανοικτού τύπου ερωτήσεις.

Διατύπωση ερωτήσεων για ευαίσθητα θέματα.

Αποφάσεις για τη σειρά των ερωτήσεων.

Ερωτηματολόγια που περιλαμβάνουν ορισμένες μόνο λεκτικές ερωτήσεις.

Το στήσιμο του ερωτηματολογίου.

Συνοδευτικές επιστολές και επιστολές παρακολούθησης.

Πιλοτική αποστολή του ερωτηματολογίου.

Πρακτικά ζητήματα στο σχεδιασμό του ερωτηματολογίου.

Ερωτηματολόγια που στέλνονται ταχυδρομικώς.

Επεξεργασία δεδομένων ερωτηματολογίου.

Πιστεύουμε ότι ο ερευνητής θα θεωρήσει χρήσιμη την επεξεργασία αυτών των θεμάτων με τη σειρά που παρουσιάζονται, αν και είναι σαφές ότι υπάρχει ένας βαθμός επικάλυψης.

Το ερωτηματολόγιο είναι ένα ευρέως διαδεδομένο και εύχρηστο εργαλείο συλλογής δεδομένων για επισκοπήσεις που παρέχει δομημένα συχνά αριθμητικά δεδομένα, μπορεί να επιδοθεί χωρίς την παρουσία του ερευνητή και είναι σχετικά εύληπτο και εύκολο στην ανάλυση (Wilson και McLean, 1994)<sup>1</sup>. Αυτά τα πλεονεκτήματα μετριάζονται κάπως από τα μειονεκτήματά του, όπως ο χρόνος που χρειάζεται για να διαμορφωθεί, η πιλοτική αποστολή και τροποποίησή του, η απλότητα και η περιορισμένη γκάμα των δεδομένων που μπορεί να συλλέξει, η συχνά περιορισμένη ευελιξία που παρέχει ως προς τις απαντήσεις των συμμετεχόντων κ.ά., αν και όπως παρατηρούν οι Wilson και McLean (ό.π.: 3), αυτό μπορεί συχνά να συνιστά και πλεονέκτημα. Ο ερευνητής πρέπει να κρίνει την καταλληλότητα ενός ερωτηματολογίου για τη συλλογή δεδομένων και να αποφασίσει τι τύπο ερωτηματολογίου θα προτιμήσει.

#### ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Το ερωτηματολόγιο θα συνιστά πάντα μια εισβολή στη ζωή του απαντώντος, είτε εξαιτίας της χρονοβόρας διαδικασίας συμπλήρωσης είτε λόγω της διατύπωσης απειλητικών ή ευαίσθητων ερωτήσεων είτε εξαιτίας της πιθανής παραβίασης του προσωπικού του χώρου. Οι απαντώντες ερωτηματολογίων δεν είναι απλά παθητικοί «προμηθευτές» δεδομένων για τους ερευνητές. Είναι υποκείμενα και όχι αντικείμενα της έρευνας. Υπάρχουν αρκετά *sequiturs* που προκύπτουν από αυτό.

Δεν μπορούμε να πιέσουμε τους απαντώντες να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο. Μπορούμε να τους παροτρύνουμε, αλλά η απόφαση για το αν θα συμμετάσχουν ή όχι στην έρευνα και για το πότε θα εγκαταλείψουν αυτήν εξαρτάται εξ ολοκλήρου από τους ίδιους. Η εμπλοκή τους στην έρευνα είναι πιθανόν να είναι αποτέλεσμα:

- *Της συνειδητής συναίνεσής τους* (βλ. Κεφάλαιο 2 για τη δεοντολογία της εκπαιδευτικής έρευνας).
- *Των δικαιωμάτων των συμμετεχόντων να εγκαταλείψουν σε οποιαδήποτε φάση ή να μην συμπληρώσουν συγκεκριμένες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.*
- *Των ευκαιριών που παρέχει η έρευνα για να βελτιώσουν την κατάστασή τους (το ζήτημα της ωφέλειας).*
- *Των εγγυήσεων ότι η έρευνα δεν θα τους προξενήσει βλάβη (το ζήτημα της μη βλάβης).*
- *Των εγγυήσεων εμπιστευτικότητας, ανωνυμίας και μη ανιχνευσιμότητας που παρέχει η έρευνα.*
- *Του βαθμού απειλής ή ευαισθησίας των ερωτήσεων* (που μπορεί να οδηγήσουν στην πολύ αναλυτική ή στη λακωνική απάντηση των συμμετεχόντων (Sudman και Bradburn, 1982: 32 και Κεφάλαιο 3).
- *Παραγόντων του ίδιου του ερωτηματολογίου* (π.χ. η κάλυψη ζητημάτων, η δυνατότητά του να συλλάβει αυτό που θέλουν να πουν οι απαντώντες και να μην προσπαθεί να προω-

θήσει τις θέσεις του ερευνητή), δηλαδή η αποφυγή μεροληψίας και η διασφάλιση της εγκυρότητας και αξιοπιστίας στο ερωτηματολόγιο – τα ζητήματα μεθοδολογικής σιβαρότητας και δικαιοσύνης. Η μεθοδολογική σιβαρότητα συνιστά δεοντολογικό και όχι απλά τεχνικό ζήτημα (Morrison, 1996c) και οι απαντώντες έχουν το δικαίωμα να προσδοκούν αξιοπιστία και εγκυρότητα.

- Των αντιδράσεων του απαντώντος, για παράδειγμα οι απαντώντες θα αντιδράσουν εάν θεωρήσουν ότι μια ερώτηση είναι προσβλητική, παραβιάζει τον προσωπικό τους χώρο, είναι παραπλανητική, προκατειλημμένη, λανθασμένη, εκνευριστική, αδιάκριτη, απρεπής ή δυσνόητη.

Αυτοί οι παράγοντες επιδρούν σε κάθε φάση της χρήσης του ερωτηματολογίου για να μας υπενθυμίσουν ότι πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην προσέγγιση των απαντώντων, στις ερμηνείες των απαντήσεών τους, στην επεξεργασία των δεδομένων και στην τελική αναφορά τους.

#### ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Στο προκαταρκτικό στάδιο του σχεδιασμού του ερωτηματολογίου είναι χρήσιμο να χρησιμοποιήσετε μια τεχνική διαγραμμάτων ροής για να σχεδιάσετε τη σειρά των ερωτήσεων. Με αυτό τον τρόπο οι ερευνητές μπορούν να έχουν συγκεκριμένες προσδοκίες από τον τύπο και την ποικιλία των απαντήσεων που οι ερωτήσεις τους μπορεί να αποσπάσουν. Στον Πίνακα 14.1 απεικονίζεται ένα διάγραμμα ροής που χρησιμοποιήθηκε σε μια επισκόπηση βασισμένη σε συνέντευξη αν και η εφαρμογή της μεθόδου σε αυτοσυμπληρούμενο ερωτηματολόγιο είναι αυταπόδεικτη.

#### Λειτουργικοποίηση του ερωτηματολογίου

Η διαδικασία της λειτουργικοποίησης ενός ερωτηματολογίου είναι να πάρετε έναν γενικό σκοπό ή μια ευρύτερη ομάδα στόχων και να τους μετατρέψετε σε συμπαγή, ερευνησιμα πεδία για τα οποία μπορούν να συγκεντρωθούν απτά δεδομένα. Πρώτα πρέπει να διασαφηνίσετε τους γενικούς σκοπούς του ερωτηματολογίου και έπειτα να τους μεταφράσετε σε μια απτή και συγκεκριμένη σειρά στόχων. Έτσι π.χ. η διερεύνηση των απόψεων των εκπαιδευτικών για την ενισχυτική διδασκαλία είναι κάπως ασαφής, ενώ η λεπτομερής αποτύπωση των προτεραιοτήτων εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για την παροχή ενισχυτικής διδασκαλίας είναι σχετικά συγκεκριμένη ερώτηση.

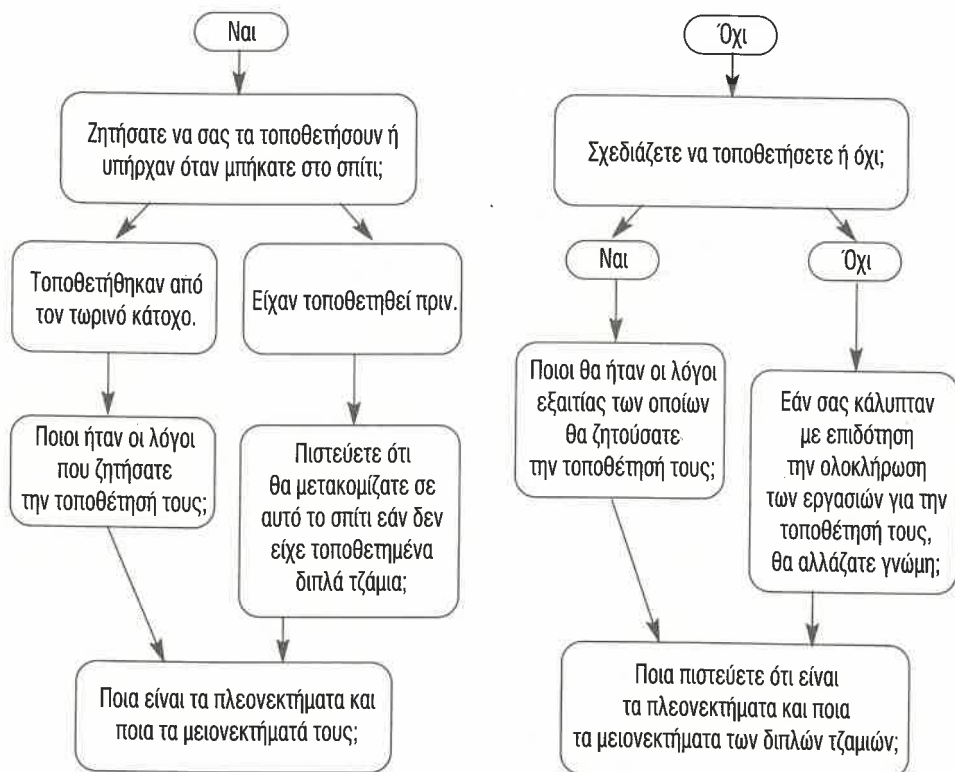
Έχοντας αποφασίσει και διασαφηνίσει τον βασικό σκοπό του ερωτηματολογίου, η δεύτερη φάση του σχεδιασμού περιλαμβάνει την επισήμανση και κατηγοριοποίηση δευτερευόντων θεμάτων που σχετίζονται με αυτόν το σκοπό. Στο παράδειγμά μας, τα δευτερεύοντα ζητήματα μπορεί κάλλιστα να περιλαμβάνουν: τα είδη των (προ)απαιτούμενων μαθημάτων το περιεχόμενό τους· το χώρο και το χρόνο διεξαγωγής· το σχεδιασμό και τη χρηματοδότησή τους.

Η τρίτη φάση έπεται της αναγνώρισης και κατηγοριοποίησης των δευτερευόντων θεμάτων και περιλαμβάνει τη μορφοποίηση συγκεκριμένων προϋποθέσεων πληροφόρησης που σχετίζονται με καθένα από αυτά τα ζητήματα. Για παράδειγμα, σε σχέση με το είδος των απαιτούμενων μαθημάτων, θα χρειαστούν λεπτομερείς πληροφορίες για τη διάρκεια των μαθημάτων (μια συνάντηση, μια σειρά από συναντήσεις, συναντήσεις ανά εβδομάδα, ανά μήνα, ανά εξάμηνο ή ανά έτος), το κύρος των μαθημάτων (χωρίς πτυχίο, με πτυχίο, με δίπλωμα, με πτυχίο από κολέγιο ή πανεπιστήμιο), τον προσανατολισμό των μαθημάτων (θεωρητικά προσανατολισμένα που περιλαμβάνουν διαλέξεις, αναγνώσεις κ.λπ. ή με πρακτικό προσανατολισμό που περιλαμβάνουν εργαστήρια και παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού).

#### ΠΙΝΑΚΑΣ 14.1

*Μια τεχνική διαγράμματος ροής για τον προγραμματισμό των ερωτήσεων*

Έχετε διπλά τζάμια σε κάποιο παράθυρο του σπιτιού σας;



Έπειτα, αυτό που μπορεί κανείς να επισημάνει στο παράδειγμα, είναι μια κίνηση από ένα γενικευμένο πεδίο ενδιαφέροντος ή σκοπό σε μια πολύ συγκεκριμένη ομάδα χαρακτηριστικών για τα οποία μπορούν να συλλεγούν απτά δεδομένα. Οι Wilson και McLean (ό.π.: 8-9) προτείνουν μια εναλλακτική προσέγγιση που συνίσταται στην αναγνώριση του ερευνητικού προβλήματος, τη διασαφήνιση σχετικών εννοιών ή δομημάτων, την αναγνώριση των τύπων μέτρησης (εάν είναι κατάλληλες) ή των εμπειρικών δεικτών, δηλαδή των ειδών των δεδομένων που χρειάζονται για να δώσουν στον ερευνητή σχετικά τεκμήρια για τις έννοιες ή τα δομήματα π.χ. η παρουσία, η έντασή τους, τα βασικά χαρακτηριστικά, οι διαστάσεις, τα συστατικά τους κ.λπ.

Αυτό που ενώνει αυτές τις δυο προσεγγίσεις είναι η αναγνώριση της ανάγκης να διασφαλιστεί ότι το ερωτηματολόγιο: (α) έχει ξεκάθαρους σκοπούς, (β) είναι σαφές ως προς το τι πρέπει να συμπεριλάβει ή τι κάλυψε για να επιτευχθούν οι σκοποί του, (γ) καλύπτει εξονυχιστικά τα βασικά στοιχεία της ενσωμάτωσης, (δ) διατυπώνει τα ενδεδειγμένα είδη ερωτήσεων (που αναλύονται παρακάτω), (ε) εκμαιεύει τα κατάλληλα είδη δεδομένων για να απαντηθούν οι ερευνητικοί σκοποί και τα υποερωτήματά του, (δ) διατυπώνει ερωτήσεις για εμπειρικά δεδομένα.

#### **Δομημένα, ημιδομημένα και μη δομημένα ερωτηματολόγια**

Παρά το γεγονός ότι υπάρχει μια ευρεία ποικιλία τύπων ερωτηματολογίων, υπάρχει ένας βασικός κανόνας που ισχύει για όλα: όσο πιο μεγάλο είναι το μέγεθος του δείγματος τόσο πιο δομημένο, κλειστό και αριθμητικό πρέπει να είναι το ερωτηματολόγιο, ενώ όσο πιο μικρό το μέγεθος του δείγματος, τόσο λιγότερο δομημένο, πιο ανοικτό και βασισμένο στις λέξεις μπορεί να είναι το ερωτηματολόγιο. Εξαιρετικά δομημένες, κλειστές ερωτήσεις είναι χρήσιμες, καθώς μπορούν να παράγουν συχνότητες απαντήσεων που επιδέχονται στατιστικούς χειρισμούς και ανάλυση. Επίσης, δίνουν τη δυνατότητα συγκρίσεων μεταξύ ομάδων του δείγματος (Oppenheim, 1992: 115). Πράγματι, θα ήταν σχεδόν αδύνατον και μη αναγκαίο να προσπαθήσουμε να επεξεργαστούμε μεγάλες ποσότητες λεκτικών δεδομένων σε σύντομο χρονικό διάστημα. Εάν κρίνεται αναγκαία μια μελέτη περίπτωσης πεδίου, τότε πιθανόν να είναι καταλληλότερα ποιοτικά, λιγότερο δομημένα, βασισμένα σε λέξεις και ανοικτού τύπου ερωτηματολόγια καθώς μπορούν να συλλάβουν τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά μιας μεμονωμένης περίπτωσης. Όταν επιδιώκουμε να μετρήσουμε, τότε απαιτείται μια ποσοτική προσέγγιση· όταν επιδιώκουμε πλούσια προσωπικά δεδομένα τότε μπορεί να είναι καταλληλότερη μια ποιοτική λεκτική προσέγγιση.

Ο ερευνητής μπορεί να επιλέξει μεταξύ αρκετών τύπων ερωτηματολογίων: από απόλυτα δομημένα έως μη δομημένα. Εάν χρησιμοποιείτε κλειστό και δομημένο ερωτηματολόγιο, μπορεί να παρατηρήσετε επαναλαμβανόμενα μοτίβα που δίνουν τη δυνατότητα για συγκρίσεις. Τότε το ερωτηματολόγιο πρέπει αρχικά να αποσταλεί πιλοτικά και έπειτα να τελειοποιηθεί ώστε η τελική εκδοχή του να περιέχει μια όσο το δυνατόν πιο πλήρη γκάμα



των πιθανών απαντήσεων. Ένα τέτοιο είδος ερωτηματολογίου είναι χρονοβόρο στην αρχή της έρευνας· εντούτοις, από τη στιγμή που το ερωτηματολόγιο διαμορφωθεί, η ανάλυσή του είναι σχετικά γρήγορη. Για παράδειγμα, μπορεί να χρειαστεί δυο ή τρεις μήνες για να συντάξετε ένα ερωτηματολόγιο επισκόπησης, να το παρακολουθήσετε πιλοτικά, να το τελειοποιήσετε και να το διαμορφώσετε ώστε να σας δώσει τη δυνατότητα να επεξεργαστείτε τα δεδομένα και να κάνετε στατιστικούς υπολογισμούς. Εντούτοις, το πλεονέκτημα είναι ότι η ανάλυση δεδομένων μπορεί να γίνει σχετικά γρήγορα – γνωρίζουμε ήδη τις κατηγορίες των απαντήσεων, τη φύση των δεδομένων και τις στατιστικές μεθόδους που θα χρησιμοποιηθούν· είναι πλέον απλά θέμα επεξεργασίας δεδομένων – με άλλα λόγια, ανάλυσης μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή. Πράγματι, υπάρχουν πολλά διαθέσιμα λογισμικά για τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων στο Διαδίκτυο ώστε να αποφύγετε τη «χαρτούρα», π.χ. το Results for Research™ SphinxSurvey.

Ίσως να είναι παραπλανητικό να περιγράψει κανείς ένα ερωτηματολόγιο ως «μη δομημένο», καθώς η όλη σύλληψη του ερωτηματολογίου απαιτεί από τους απαντώντες να πειθαρχήσουν σε κάποια μορφή δοθείσας δομής. Έχοντας το προαναφερθέν υπόψη, μεταξύ ενός τελειώς ανοικτού ερωτηματολογίου το οποίο είναι ισοδύναμο με μια ανοικτή πρόσκληση «να γράψει ο καθένας ό,τι θέλει» και ενός απόλυτα κλειστού, τελειώς δομημένου ερωτηματολογίου, υπάρχει το παντοδύναμο εργαλείο του ημιδομημένου ερωτηματολογίου. Στο ερωτηματολόγιο αυτό, παρουσιάζονται μια σειρά δηλώσεων ή ερωτήσεων και ζητείται από τον συμμετέχοντα να απαντήσει, να αντιδράσει ή να τις σχολιάσει με όποιο τρόπο αυτός/αυτή κρίνει ενδεδειγμένο. Υπάρχει μια σαφής δομή, σειρά, έμφαση, αλλά η μορφή είναι ανοικτού τύπου, δίνοντας τη δυνατότητα στο συμμετέχοντα να απαντήσει με τον τρόπο που εκείνος κρίνει ενδεδειγμένο. Το ημι-δομημένο ερωτηματολόγιο θέτει ζητήματα της ημερησίας διάταξης (ατζέντας), αλλά δεν προκαταλαμβάνει τη φύση της απάντησης.

#### ΕΙΔΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Υπάρχουν αρκετά είδη ερωτήσεων και μορφών απόκρισης στα ερωτηματολόγια οι οποίες περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, διχοτομικές ερωτήσεις, ερωτήσεις με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής, κλίμακες ιεράρχησης και ανοικτού τύπου ερωτήσεις. Όλα αυτά θα τα αναλύσουμε παρακάτω (βλ. επίσης Wilson, 1996). Οι κλειστού τύπου ερωτήσεις είναι περιοριστικές καθώς παραθέτουν μια σειρά δεδομένων απαντήσεων από τις οποίες πρέπει να επιλέξει ο συμμετέχων. Σε γενικές γραμμές, οι κλειστού τύπου ερωτήσεις (διχοτομικές ερωτήσεις, ερωτήσεις με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής και κλίμακες ιεράρχησης) είναι εύκολες στη συμπλήρωση και κωδικοποίηση (π.χ. αναλύονται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή) και δεν είναι μεροληπτικές σε σχέση με το επίπεδο αλφαριθμητικού των απαντώντων (Wilson και McLean, 1994: 21). Από την άλλη πλευρά, δεν δίνουν τη δυνατότητα στους απαντώντες να προσθέσουν σχόλια, αξιολογήσεις και αιτιολογίες για τις δοθείσες

ερωτήσεις, με αποτέλεσμα να υπάρχει κίνδυνος οι κατηγορίες να μην καλύπτουν απόλυτα τὸ θέμα και να εμπεριέχουν προκαταλήψεις (Oppenheim, 1992: 115).

Οι ανοικτές ερωτήσεις αντιθέτως, δίνουν τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να απαντήσουν ελεύθερα διατυπώνοντας τη γνώμη ή την άποψή τους, να αιτιολογήσουν, να «χρωματίσουν» τις απαντήσεις τους και να αποφύγουν τους περιορισμούς των προκαθορισμένων απαντήσεων που χαρακτηρίζει τις ερωτήσεις κλειστού τύπου. Από την άλλη πλευρά, όμως, οι απαντήσεις των ανοικτού τύπου ερωτήσεων είναι δύσκολο να κωδικοποιηθούν και να κατηγοριοποιηθούν. Το ζήτημα για τους ερευνητές είναι αυτό της «καταλληλότητας για το σκοπό».

### **Αποφυγή σφαλμάτων στη διατύπωση των ερωτήσεων**

Παρά το ότι υπάρχουν αρκετά είδη ερωτήσεων που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε (οι οποίες αναλύονται παρακάτω) υπάρχουν δυσκολίες και προβλήματα σχετικά με το framing των ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο. Καλό θα ήταν να:

1. Αποφύγετε καθοδηγητικές ερωτήσεις, δηλαδή ερωτήσεις (ή και κατηγορίες απαντήσεων) που είναι διατυπωμένες με τέτοιο τρόπο ώστε να υπαινίσσονται ότι υπάρχει μία και μόνο αποδεκτή απάντηση και ότι άλλες απαντήσεις μπορεί να μην γίνουν αποδεκτές ή να απορριφθούν. Για παράδειγμα:

Προτιμάτε αφηρημένα, ακαδημαϊκού τύπου μαθήματα ή ρεαλιστικά πρακτικά μαθήματα που θα έχουν σαφές αντίκτυπο στην καθημερινή σας διδασκαλία;

Η συμβουλή στην πρόταση αυτή είναι να ελέγξετε τις «φορτισμένες» ή υποτιμητικά χρωματισμένες λέξεις ή ρήματα.

2. Αποφύγετε τη διατύπωση ερωτήσεων υψηλού επιπέδου ακόμα και με καλλιεργημένους απαντώντες. Για παράδειγμα:

Ποιες οπτικές της σύγχρονης θετικιστικής/ερμηνευτικής προβληματικής θα θέλατε να δείτε να ενωσματοώνονται σε ένα μάθημα αναπτυξιακής ψυχολογίας με αποδέκτες εκπαιδευτικούς;

3. Αποφύγετε περίπλοκες ερωτήσεις. Για παράδειγμα:

Θα προτιμούσατε α) έναν σύντομο κύκλο μαθημάτων που δεν χορηγεί τίτλο (3, 4 ή 5 συναντήσεις), με μαθήματα ορισμένες ημέρες την εβδομάδα (π.χ. με ελεύθερες τις Τετάρτες το απόγευμα) και μια μέρα ανά εβδομάδα παρακολούθηση το απόγευμα με χρηματική αποζημίωση για τα ταξίδια, β) ένα μεγαλύτερης διάρκειας μάθημα που δεν χορηγεί τίτλο (6, 7 ή 8 μαθήματα) με παρακολούθηση κάποιες ημέρες την εβδομάδα ή γ) ένα μάθημα σχεδιασμένο ώστε να αφήνει ελεύθερα όλα τα πρωινά ή όλα τα απογεύματα;



4. Αποφύγετε εκνευριστικές ερωτήσεις ή οδηγίες. Για παράδειγμα:

Έχετε ποτέ στην εκπαιδευτική σας σταδιοδρομία παρακολουθήσει ενισχυτική διδασκαλία;

Εάν είστε πάνω από 40 χρόνων και δεν έχετε παρακολουθήσει ποτέ ως τώρα ένα ενισχυτική διδασκαλία «τσεκάρετε» το κουτάκι με την ένδειξη ΠΟΤΕ και το κουτάκι με την ένδειξη ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΟΣ.

5. Αποφύγετε ερωτήσεις που χρησιμοποιούν αρνήσεις και διπλές αρνήσεις (Orpenheim, 1992: 128). Για παράδειγμα:

Πιστεύετε ακράδαντα ότι κανένας εκπαιδευτικός με τουλάχιστον δυο χρόνια πλήρους διδακτικής απασχόλησης δεν πρέπει να γράφεται σε μάθημα ενισχυτικής διδασκαλίας που χορηγεί τίτλο;

6. Αποφύγετε πολλές ανοικτού τύπου ερωτήσεις σε αυτοσυμπληρούμενα ερωτηματολόγια. Επειδή τα αυτοσυμπληρούμενα ερωτηματολόγια δεν μπορούν να ρωτήσουν τους απαντώντες για να μάθουν τι ακριβώς εννοούν με συγκεκριμένες απαντήσεις, οι ανοικτού τύπου ερωτήσεις είναι ένα λιγότερο ικανοποιητικό μέσο για να αποσπάσουμε πληροφορίες. (Αυτή η συμβουλή δεν ισχύει στην περίπτωση της συνέντευξης.) Οι ανοικτού τύπου ερωτήσεις επίσης είναι πολύ χρονοβόρες για τους απαντώντες. Τίποτα δεν μπορεί να είναι πιο αποθαρρυντικό από την παρακάτω μορφή ερώτησης σε ένα ερωτηματολόγιο:

Χρησιμοποιήστε τις σελίδες 5, 6 και 7 αντιστοίχως για να απαντήσετε σε καθεμία από τις ερωτήσεις σχετικά με τις στάσεις σας για την ενισχυτική διδασκαλία και τις απόψεις σας για την αξία των μαθημάτων αυτών στην επαγγελματική σταδιοδρομία του εν ενεργεία εκπαιδευτικού.

Το πρόβλημα της αμφισβησίας των λέξεων είναι δύσκολο να υπερκεραστεί. Μιλώντας με πιο ρεαλιστικούς όρους, θα λέγαμε ότι στην καλύτερη των περιπτώσεων μπορεί να ελαχιστοποιηθεί, όχι όμως και να εξαφανιστεί. Ακόμα και η πιο αθώα ερώτηση είναι γεμάτη με αμφισβησίες (Youngman, 1984: 158-9· Morrison, 1993: 71-2). Διαβάστε τα παρακάτω παραδείγματα για να κατανοήσετε την έννοια της αμφισβησίας:

Κάνει συχνά το παιδί σας εργασίες στο σπίτι;

Τι σημαίνει συχνά: μια φορά την ημέρα· μια φορά το χρόνο· μια φορά το εξάμηνο· μια φορά την εβδομάδα;

Πόσοι μαθητές υπάρχουν στο σχολείο;

Τι σημαίνει το παρακάτω: εγγεγραμμένοι, εγγεγραμμένοι αλλά απόντες, που έχουν καταγραφεί ως παρόντες αλλά βρίσκονται εκτός σχολείου σε εκδρομή; αυτή τη στιγμή ή

αυτή την εβδομάδα (υπάρχει διαφορά στους παρόντες τη Δευτέρα και την Παρασκευή) ή (υπάρχει διαφορά) μεταξύ του πρώτου εξαμήνου της ακαδημαϊκής χρονιάς και του τελευταίου εξαμήνου της ακαδημαϊκής χρονιάς για τους μαθητές της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς ορισμένοι θα έχουν φύγει από το σχολείο και θα έχουν πιάσει δουλειά, ενώ άλλοι θα βρίσκονται στο σπίτι για επαναλήψεις πριν από τις εξετάσεις ή θα έχουν τελειώσει τις εξετάσεις.

Πόσους Η/Υ έχετε στο σχολείο σας;

Τι σημαίνει το παρακάτω: διαθέσιμοι αλλά χαλασμένοι Η/Υ: περιλαμβάνονται αυτοί που έχουν σταλεί για επισκευή; οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές που ανήκουν στο προσωπικό του σχολείου και στους μαθητές; οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές κατά μέσο όρο ή το ακριβές νούμερο Η/Υ στο σχολείο σήμερα;

Είχατε μάθημα Γαλλικών αυτή την εβδομάδα;

Τι συνιστά μια «εβδομάδα»: η αρχή της σχολικής εβδομάδας (δηλαδή από τη Δευτέρα έως την Παρασκευή), από την τελευταία Κυριακή (ή το Σάββατο με βάση τη θρησκεία του κάθε απόμου), ή εάν η ερώτηση τέθηκε Τρίτη, από την τελευταία Τρίτη, πόσο αντιπροσωπευτική όλων των εβδομάδων είναι αυτή η εβδομάδα – καθώς υπάρχουν δημόσιες εξετάσεις στο σχολείο για ένα μέρος της εβδομάδας;

Σε τι βαθμό συμφωνείτε με την άποψη ότι χωρίς το Σύλλογο Γονέων και Κηδεμόνων δεν μπορείτε να συζητήσετε για την πρόοδο των παιδιών σας;

Το διπλό αρνητικό («χωρίς» και «δεν μπορείτε») κάνει την απάντηση της ερώτησης δύσκολη. Εάν ήθελα να απαντήσω ότι οι ενώσεις Γονέων-Εκπαιδευτικών είναι αναγκαίες για επαρκή συμβουλευτική μεταξύ γονέων και εκπαιδευτικών απαντώ με ένα «ναι» ή με ένα «όχι»;

Πόσων ετών είστε;

15-20

20-30

30-40

40-50

50-60

Αυτές οι κατηγορίες δεν είναι λειτουργικές: μπορεί ένας 40χρονος, θέλοντας να κολακέψει τον εαυτό του, να τοποθετηθεί στην κατηγορία 30-40, ενώ ένας ανώριμος 20χρονος να αναζητήσει την ωριμότητα και να τοποθετηθεί στην κατηγορία των 20-30; Ο κανόνας στο σχεδιασμό ερωτηματολογίου είναι η αποφυγή αλληλοεπικαλυπτόμενων κατηγοριών.

Η επαγγελματική εκπαίδευση είναι διαθέσιμη μόνο για τους μαθητές χαμηλών ικανοτήτων ενώ θα έπρεπε να είναι ανοικτή και προσβάσιμη για όλους τους μαθητές.

Αυτή είναι στην πραγματικότητα μια διπλή ερώτηση. Τι πρέπει να κάνει ο συμμετέχων που συμφωνεί με το πρώτο κομμάτι της πρότασης –ότι δηλαδή η τεχνική εκπαίδευση είναι διαθέσιμη μόνο για τους μαθητές χαμηλών ικανοτήτων– αλλά διαφωνεί με το δεύτερο μέρος της πρότασης ή αντίστροφα; Ο κανόνας για το σχεδιασμό ερωτηματολογίου είναι να διατυπώνει μια ερώτηση κάθε φορά.

Αν και είναι αδύνατον να μιλά κανείς με απόλυτο τρόπο για την ερμηνεία της εκάστοτε ερώτησης από τον απαντώντα, ο ερευνητής όπως είναι φυσικό πρέπει να υιοθετήσει μια λογική προσέγγιση αναγνωρίζοντας την εγγενή αμφισημία, αλλά εντούτοις προσπαθώντας να την αποδεχτεί.

Ένα ιδανικό ερωτηματολόγιο έχει τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά ενός καλού νόμου:

Είναι σαφές, και μπορεί να λάβει ομοιόμορφες απαντήσεις. Ο σχεδιασμός του πρέπει να ελαχιστοποιεί πιθανά λάθη από τους απαντώντες (...) και τους κωδικοποιητές. Καθώς η συμμετοχή των ατόμων σε επισκοπήσεις είναι εθελοντική, οι ερωτήσεις πρέπει να προκαλούν το ενδιαφέρον τους, να προάγουν τη συνεργασία και να εκμιαεύουν απαντήσεις όσο το δυνατόν πιο κοντά στην αλήθεια.

(Davidson, 1970)

#### Διχοτομικές ερωτήσεις

Ένα απόλυτα δομημένο ερωτηματολόγιο διατυπώνει κλειστές ερωτήσεις. Αυτές μπορεί να έχουν διάφορες μορφές. Οι διχοτομικές ερωτήσεις θέλουν μια καταφατική ή αρνητική απάντηση «ναι»/«όχι» π.χ. «προτιμάτε διδακτικές ή παιδοκεντρικές μεθόδους»; Η διχοτομική ερώτηση είναι χρήσιμη γιατί αναγκάζει τους απαντώντες να αποκαλύψουν τις πραγματικές τους στάσεις για ένα ζήτημα. Επιπλέον, οι απαντήσεις των διχοτομημένων ερωτήσεων είναι εφικτό να κωδικοποιηθούν γρήγορα καθώς υπάρχουν μόνο δυο κατηγορίες στις οποίες μπορούν να ενταχθούν. Μια διχοτομική ερώτηση είναι επίσης χρήσιμη ως μηχανισμός διοχέτευσης των ερωτήσεων σε επόμενες, για παράδειγμα: «Εάν απαντήσατε “ναι” στην ερώτηση Χ, παρακαλώ πηγαίετε στην ερώτηση Υ· εάν απαντήσατε “όχι” στην ερώτηση Χ, παρακαλώ πηγαίετε στην ερώτηση Ζ». Οι Sudman και Bradburn (1982: 89) υποστηρίζουν ότι η χρήση πολλών διχοτομικών ερωτήσεων είναι επιθυμητή προκειμένου να συλλεγούν δεδομένα για το ίδιο θέμα και να μειωθούν τα προβλήματα που προκύπτουν από την προσπάθεια των συμμετεχόντων να «μαντέψουν» τις απαντήσεις.

Από την άλλη πλευρά, ο ερευνητής πρέπει να διερωτηθεί για παράδειγμα εάν μια καταφατική ή αρνητική απάντηση («ναι»/«όχι») παρέχει στην πραγματικότητα κάποια χρήσιμη πληροφορία. Το να ζητάμε από τους απαντώντες να πάρουν μια καταφατική ή μια αρνητική απόφαση με ένα «ναι/όχι» μπορεί να είναι ακατάλληλος τρόπος· μπορεί να είναι καταλληλότερο να υπάρχει μια ποικιλία απαντήσεων για παράδειγμα σε μια κλίμακα ιεράρχησης. Μπορεί συγκριτικά να υπάρχουν πολύ λίγα περίπλοκα ή ευαίσθητα ζητήματα που να μπο-

ρούν να απαντηθούν με ένα απλό «ναι» ή «όχι». Ένα απλό «ναι» ή ένα «όχι» μπορεί να είναι ακατάλληλο για μια περίπλοκη κατάσταση που μπορεί να καλυφθεί καλύτερα, εξαιτίας αυτής της περιπλοκότητάς της, μέσα από μια σειρά ερωτήσεων. Επιπλέον, ο Youngman (1984: 163) υποστηρίζει ότι υπάρχει μια φυσική ανθρώπινη τάση να συμφωνούμε συχνότερα παρά να διαφωνούμε με μια δήλωση· αυτό δείχνει ότι μια απλή διχοτομημένη ερώτηση μπορεί να ενσωματώσει τις προκαταλήψεις των απαντώντων.

Επιπλέον, παράλληλα με την ύπαρξη διχοτομικών ερωτήσεων (ερωτήσεις «ναι/όχι») μια έρευνα μπορεί να ζητά πληροφορίες για διχοτομικές μεταβλητές, για παράδειγμα φύλο (αρσενικό/θηλυκό), είδος σχολείου (πρωτοβάθμια/δευτεροβάθμια εκπαίδευση), είδος μαθήματος (τεχνικό/μη τεχνικό). Σε αυτές τις περιπτώσεις μπορεί να επιλεγεί μόνο μια από τις δυο απαντήσεις. Αυτό μας δίνει τη δυνατότητα να συλλέξουμε ονομαστικά δεδομένα που μπορούμε έπειτα να επεξεργαστούμε χρησιμοποιώντας το στατιστικό  $\chi^2$ , το διωνυμικό τεστ, το τεστ G και τους διασταυρούμενους πίνακες [βλ. Cohen και Holliday (1996) για παραδείγματα].

#### Ερωτήσεις με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής

Προκειμένου ο ερευνητής να συλλάβει μια μεγάλη γκάμα του φάσματος των πιθανών απαντήσεων, καλό θα ήταν να χρησιμοποιήσει *ερωτήσεις με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής*, όπου η ποικιλία των επιλογών είναι σχεδιασμένη για να αποτυπώσει την ποικιλία των πιθανών απαντήσεων σε δοθείσες δηλώσεις. Για παράδειγμα, ο ερευνητής μπορεί να διατυπώσει μια σειρά ερωτήσεων για ένα νέο πρόγραμμα χημείας στο σχολείο στην περίπτωση της ερώτησης αυτής διατυπώνεται μια δήλωση που προηγείται μιας σειράς πιθανών απαντήσεων ως εξής:

Το Νέο Μάθημα Χημείας [New Intermediate Chemistry Education (NICE)] είναι:

- (α) χάσιμο χρόνου·
- (β) επιπρόσθετος φόρτος για τους εκπαιδευτικούς·
- (γ) ακατάλληλο για το σχολείο μας·
- (δ) ένα χρήσιμο συμπληρωματικό μάθημα·
- (ε) ένα χρήσιμο βασικό μάθημα για τη σχολική μας μονάδα·
- (στ) καλά παρουσιασμένο και εφαρμόσιμο.

Αυτές οι κατηγορίες πρέπει να είναι ξεχωριστές (δηλαδή να μην επικαλύπτουν η μια την άλλη και να μην αποκλείουν η μια την άλλη). Επιπλέον, πρέπει να καλύπτουν με επάρκεια το εύρος όλων των πιθανών απαντήσεων. Πρέπει να υπάρχει καθοδήγηση για τη συμπλήρωση των ερωτήσεων με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής. Η καθοδήγηση αυτή πρέπει να ξεκαθαρίζει για παράδειγμα εάν οι απαντώντες μπορούν να «τσεκάρουν» (να βάλουν ένα συμβολάκι τσεκαρίσματος) μια απάντηση (μορφή μεμονωμένης απάντησης) ή αρκετές απαντήσεις (μορφή πολλαπλών απαντήσεων) από τη λίστα. Όπως οι διχοτομικές ερωτήσεις, έτσι

και οι ερωτήσεις με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής μπορούν να κωδικοποιηθούν εύκολα και να συλλεχθούν αποφέροντας στον ερευνητή συχνότητες απαντήσεων. Εάν αυτό είναι ζητούμενο για την έρευνα τότε οι ερωτήσεις με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμο εργαλείο.

Με τον ίδιο τρόπο που μπορούμε να παραλληλίσουμε τις διχοτομικές ερωτήσεις με τις διχοτομικές μεταβλητές, έτσι και οι ερωτήσεις με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής μπορούν να παραλληλιστούν με τα *πολλαπλά συστατικά μιας μεταβλητής*. Για παράδειγμα, ένας ερευνητής μπορεί να ρωτά σε ποια τάξη ανήκει ένας μαθητής –σημειωτέον μπορεί να υπάρχουν για παράδειγμα 40 τάξεις σε ένα μεγάλο σχολείο– ή ο ερευνητής μπορεί να ζητά να μάθει ποια κατεύθυνση ακολουθεί ένα μαθητής μετά τα 16 (π.χ. ακαδημαϊκή, επαγγελματική, χειρωνακτική, μη χειρωνακτική). Στις περιπτώσεις αυτές ο συμμετέχων μπορεί να επιλέξει μόνο μια απάντηση. Όπως και με τη διχοτομική μεταβλητή, η αποτύπωση αρκετών κατηγοριών ή συστατικών στοιχείων μιας μεταβλητής (π.χ. η τάξη και η κατεύθυνση που ο μαθητής ακολουθεί) δίνει τη δυνατότητα συλλογής και επεξεργασίας ονομαστικών δεδομένων με τη χρήση του στατιστικού  $\chi^2$  του τεστ G και των διασταυρούμενων πινάκων (Cohen και Holliday, 1996).

Ένα ερωτηματολόγιο που αποτελείται από ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών μόνο δίνει συνήθως ένα ακατέργαστο στατιστικό μέγεθος γιατί οι λέξεις είναι εγγενώς αμφίσημες. Στο παραπάνω παράδειγμα, η έννοια του «χρήσιμου» είναι ασαφής. Το ίδιο και οι λέξεις «κατάλληλο», «εφαρμόσιμο» και «φόρτος». Οι απαντώντες θα μπορούσαν να ερμηνεύσουν αυτές τις λέξεις διαφορετικά ο καθένας με βάση το δικό του περιβάλλον, καθιστώντας κατά συνέπεια τα δεδομένα αμφίσημα. Ένας συμμετέχων μπορεί να δει τη χρησιμότητα του προγράμματος της χημείας σε έναν τομέα και άρα να δηλώσει ότι είναι χρήσιμο – συμπληρώνοντας με τικ το (δ). Ένας άλλος συμμετέχων μπορεί να συμφωνήσει με τη λειτουργικότητα στον ίδιο τομέα αλλά επειδή η τελευταία επικεντρώνεται σε αυτόν και μόνο τον τομέα μπορεί να εκλάβει το γεγονός αυτό ως μειονέκτημα και να μην «τσεκάρει» το (στ). Με ένα ανώνυμο ερωτηματολόγιο αυτό θα ήταν αδύνατον να ανιχνευθεί.

Αυτή είναι η καρδιά του προβλήματος των ερωτηματολογίων: το γεγονός δηλαδή ότι διαφορετικοί απαντώντες ερμηνεύουν τις ίδιες λέξεις με διαφορετικό τρόπο. Μπορείτε να διατυπώσετε συγκεκριμένες απαντήσεις ώστε να επιτρέψετε κάποιο βαθμό μεροληψίας στην απάντηση (π.χ. «συμφωνώ απόλυτα», «συμφωνώ» κ.λπ.), αλλά δεν υπάρχει καμία εγγύηση ότι οι απαντώντες θα τις ερμηνεύσουν πάντοτε με τον επιθυμητό τρόπο. Στο παραπάνω παράδειγμα, αυτό μπορεί να συνιστά πρόβλημα καθώς ο ερευνητής μπορεί να αναζητά έναν χρηστικό κατάλογο χωρίς να επιθυμεί να μάθει τους τομείς της εφαρμογής του ή τους λόγους γι' αυτή την εφαρμογή. Ο αξιολογητής μπορεί απλά να επιθυμεί ένα ακατέργαστο στατιστικό (που μπορεί να είναι πολύ χρήσιμο στατιστικά για τη διατύπωση μιας σημαντικής κρίσης για ένα πρόγραμμα). Σε αυτή την περίπτωση ένα ακατέργαστο και έτοιμο στατιστικό μπορεί να είναι απολύτως θεμιτό.

Αυτό που μπορεί να διακρίνει κανείς στο παραπάνω παράδειγμα δεν είναι μόνο η ασάφεια, αλλά και μια ημιτελής ομάδα απαντήσεων που σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να θεωρηθούν αντιπροσωπευτικές για όλες τις διαστάσεις του προγράμματος της χημείας. Δεν μπορούμε να παραβλέψουμε ότι αυτό μπορεί να είναι πολιτικά ορθό καθώς εάν οι επιλογές των απαντήσεων είναι περιορισμένες, τότε μπορεί να επιτρέψουν την ενσωμάτωση προκαταλήψεων στην έρευνα. Για παράδειγμα, εάν οι απαντήσεις περιορίζονταν σε δηλώσεις για τη χρησιμότητα του προγράμματος της χημείας, τότε ο αξιολογητής με ευκολία θα αποφάσιζε ότι το πρόγραμμα είναι χρήσιμο. Αποφεύγοντας την ενσωμάτωση αρνητικών δηλώσεων ή την ευκαιρία αποτύπωσης μιας αρνητικής απάντησης η έρευνα θα είναι αδιαμφισβήτητα μεροληπτική. Το θέμα της διατύπωσης των ερωτήσεων έχει αναλυθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο.

### Ερωτήσεις με απαντήσεις με κατά σειράν κατάταξη

Η ερώτηση με απαντήσεις με κατά σειράν κατάταξη είναι παρεμφερής με την ερώτηση με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής, με την έννοια ότι παρέχει εναλλακτικές δυνατότητες από τις οποίες οι απαντώντες μπορούν να επιλέξουν, ενώ, παράλληλα, προχωρά πέρα από την ερώτηση πολλαπλών επιλογών, καθώς ζητά από τους απαντώντες να κατατάξουν τις δηλώσεις αυτές. Αυτό δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να διαπιστώσει έναν σχετικό βαθμό προτίμησης, προτεραιότητας, έντασης κ.λπ.

Στην ερώτηση με απαντήσεις με κατά σειράν κατάταξη δίνεται μια ομάδα παραγόντων και ζητάται από τον απαντώντα να τις τοποθετήσει σε μια σειρά. Για παράδειγμα:

Παρακαλώ δηλώστε τις προτεραιότητές σας, συμπληρώνοντας τους αντίστοιχους αριθμούς στα κουτάκια που δηλώνουν την κατάταξη των απόψεών σας,  
1 = η βασική προτεραιότητα, 2 = η δεύτερη προτεραιότητα κ.ο.κ.

Οι προτεινόμενες τροποποιήσεις στο πρόγραμμα της Χημείας μπορεί να είναι επιτυχείς εφόσον αντιμετωπιστούν τα ακόλουθα ζητήματα:

- Διαθεσιμότητα των απαραίτητων εποπτικών υλικών υλικών στο σχολείο
- Οι τροποποιήσεις είναι σαφείς για όλους τους εκπαιδευτικούς
- Οι τροποποιήσεις θα υποστηριχθούν από την ομάδα των μαθηματικών
- Θα διασφαλιστεί η αναγκαία εξέλιξη του προσωπικού
- Θα υπάρξουν μελλοντικές βελτιώσεις στην επίδοση των μαθητών
- Οι προτάσεις θα βρουν σύμφωνους τους εκπαιδευτικούς
- Θα βελτιώσουν τα κίνητρα των μαθητών
- Οι γονείς εγκρίνουν τις τροποποιήσεις
- Οι τροποποιήσεις θα αυξήσουν τις επιδόσεις των πιο έξυπνων μαθητών
- Το έργο εστιάζεται περισσότερο στην επίλυση προβλημάτων

Σε αυτό το παράδειγμα παρουσιάζεται μια λίστα **δέκα ερωτήσεων**. Ενώ αυτό, από τη μια πλευρά, μπορεί να είναι δελεαστικό για τον ερευνητή καθώς του δίνει τη δυνατότητα να κάνει λεπτές διακρίσεις στις κατατάξεις, από την άλλη πλευρά, μπορεί να είναι πολύ επίπο-



νο για τον απαντώντα που πρέπει να κάνει τις διακρίσεις αυτές. Οι απαντώντες μπορεί να μην είναι σε θέση να διαφοροποιήσουν τις απαντήσεις τους ή απλά να μην έχουν τόσο απόλυτες θέσεις ώστε να προβούν σε τέτοιου είδους κατατάξεις. Η συμπλήρωση μιας πολύ μεγάλης λίστας μπορεί να είναι αποκαρδιωτική διαδικασία. Πράγματι οι Wilson και McLean (1994: 26) υποστηρίζουν ότι δεν είναι ρεαλιστικό να ζητά κανείς από τους απαντώντες να δηλώσουν με σειρά κατάταξης τις προτεραιότητές τους όταν τους δίνονται περισσότερες από πέντε ερωτήσεις/δηλώσεις. Στην περίπτωση της παραπάνω λίστας με τις 10 δηλώσεις, ο ερευνητής μπορεί να προσεγγίσει το πρόβλημα με έναν από τους δυο διαθέσιμους τρόπους. Η λίστα των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου μπορεί να μειωθεί από 10 σε 5 ερωτήσεις. Σε αυτή την περίπτωση η έκταση και η περιεκτικότητα των απαντήσεων που συλλαμβάνει με δίκαιο τρόπο όσα νιώθει ο απαντών μειώνεται σημαντικά. Εναλλακτικά, η λίστα των 10 ερωτήσεων μπορεί να διατηρηθεί, αλλά να ζητηθεί από τους απαντώντες να ιεραρχήσουν μόνο τις 5 πρώτες προτεραιότητές τους. Στη δεύτερη περίπτωση, η έκταση παραμένει και το έργο του απαντώντος δεν είναι τόσο μεγάλο (αν και το πρόβλημα της ταξινόμησης των δεδομένων για ανάλυση αυξάνεται).

Οι κατά σειράν κατατάξεις είναι χρήσιμες καθώς αποτυπώνουν το *βαθμό και την ένταση* των απαντήσεων. Από αυτή την άποψη μοιάζουν με τις κλίμακες ιεράρχησης που αναλύονται στην παρακάτω ενότητα.

### Κλίμακες ιεράρχησης

Η έννοια των κλιμάκων ιεράρχησης –κλίμακες Likert, σημασιολογικές διαφορικές κλίμακες, κλίμακες Thurstone και κλίμακες Guttman– συνιστούν παραδείγματα του τρόπου με τον οποίο μπορούν να αντιμετωπιστούν ζητήματα που αφορούν τη διαβάθμιση των απαντήσεων, την έντασή τους και την απομάκρυνση από τους περιορισμούς των διχοτομημένων ερωτήσεων. Οι κλίμακες ιεράρχησης είναι πολύ χρήσιμοι μηχανισμοί για τον ερευνητή καθώς ενσωματώνουν ένα βαθμό ευαισθησίας και διαφοροποίησης των απαντήσεων, ενώ ταυτόχρονα αποφέρουν ποσοτικά δεδομένα. Το παρόν κεφάλαιο θα επικεντρωθεί στις πρώτες δυο κλίμακες που αναφέραμε. Οι αναγνώστες μπορούν να βρουν ανάλυση των υπόλοιπων κλιμάκων στον Oppenheim (1992). Η κλίμακα Likert (που ονομάστηκε έτσι από το δημιουργό της Rensis Likert, 1932) δίνει μια ποικιλία απαντήσεων σε μια συγκεκριμένη ερώτηση ή δήλωση. Για παράδειγμα:

Πόσο σημαντικές θεωρείτε τις πρακτικές ασκήσεις σε χώρους εργασίας για μαθητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης;

1 = καθόλου

2 = πολύ λίγο

3 = λίγο

4 = πολύ σημαντικές

5 = πάρα πολύ σημαντικές

Όλοι οι μαθητές πρέπει να έχουν πρόσβαση στη δωρεάν τριτοβάθμια εκπαίδευση:

- 1 = διαφωνώ έντονα
- 2 = διαφωνώ
- 3 = δεν συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
- 4 = συμφωνώ
- 5 = συμφωνώ απόλυτα

Σε αυτά τα παραδείγματα οι κατηγορίες πρέπει να είναι σαφώς διακριτές και να εξα-  
ντλούν όλες τις πιθανές απαντήσεις των ατόμων που συμπληρώνουν το ερωτηματολόγιο.  
Αναγνωρίζοντας τα προβλήματα ερμηνείας που ανακύπτουν, όπως αυτά που παρουσιάσα-  
με στο προηγούμενο παράδειγμα –η «συμφωνία» ενός απαντώντος μπορεί να είναι η «από-  
λυτη διαφωνία» ενός άλλου και η απάντηση «πολύ λίγο», μπορεί να ισοδυναμεί με το «λίγο»  
κάποιου άλλου– η μεγάλη γκάμα των αποχρώσεων που ενυπάρχει στις απαντήσεις μπορεί  
να ενσωματωθεί σε μια κλίμακα ιεράρχησης, γεγονός που την καθιστά ιδιαίτερα ελκυστικό  
και ευρέως διαδεδομένο εργαλείο στην έρευνα.

Τα δυο αυτά παραδείγματα επισημαίνουν ένα σημαντικό χαρακτηριστικό των εργα-  
λείων μέτρησης στάσεων, δηλαδή την ύπαρξη μίας και μόνο διάστασης στην κλίμακα: η κλί-  
μακα πρέπει να μετράει ένα πράγμα μόνο κάθε φορά (Oppenheim, 1992: 187-8). Πράγματι  
αυτός είναι ο ακρογωνιαίος λίθος του σκεπτικού του Likert (1932).

Η μετατροπή μιας διχοτομικής ερώτησης σε ερώτηση πολλαπλών επιλογών είναι ένα  
πολύ απλό θέμα. Για παράδειγμα, αντί να διατυπώσετε ερωτήσεις διχοτομικού τύπου όπως  
«έχετε;», «μπορείτε;», «είστε;», μπορείτε με μια απλή προσθήκη να τις μετατρέψετε σε ερω-  
τήσεις μιας πιο έμμεσης κλίμακας ιεράρχησης με λέξεις όπως π.χ. «σε ποιο βαθμό;»,  
«πόσο;».

Μια νοηματική διαφοροποίηση είναι μια παραλλαγή κλίμακας ιεράρχησης που λειτουρ-  
γεί τοποθετώντας ένα επίθετο στο ένα της άκρο και το αντίθετό του στο άλλο άκρο, για  
παράδειγμα:

Πόσο επαρκή σε επίπεδο πληροφοριών θεωρείτε τα νέα σχολικά εγχειρίδια της Ιστορίας;

	1	2	3	4	5	6	7	
χρήσιμα	-	-	-	-	-	-	-	άχρηστα

Ο συμμετέχων απαντά σε μια ερώτηση τέτοιου τύπου βάζοντας σε κύκλο ή σχεδιάζο-  
ντας κάποια ένδειξη στην αριθμητική θέση που αντιπροσωπεύει την άποψή του.

Ο Osgood και οι συνεργάτες του (1957), που είναι οι θεμελιωτές αυτής της τεχνικής,  
υποστηρίζουν ότι οι σημασιολογικές διαφορικές κλίμακες είναι χρήσιμες σε 3 πλαίσια:  
αξιολόγησης (για παράδειγμα σημαντικό/ασήμαντο, χρήσιμο/άχρηστο, καλό/κακό)· ισχύος  
(π.χ. μεγάλη/μικρή, αδύναμη/δυνατή, ελαφριά/βαριά)· και δραστηριότητας (για παράδειγ-  
μα, γρήγορη/αργή, ενεργητική/παθητική, δυναμική/σχεδόν ανύπαρκτη).

Οι κλίμακες ιεράρχησης χρησιμοποιούνται ευρέως στην έρευνα και δικαίως, καθώς

συνδυάζουν τη δυνατότητα ευέλικτων απαντήσεων με τη δυνατότητα καθορισμού συχνότητων, συσχετισμών και άλλων μορφών ποιοτικής ανάλυσης. Δίνουν την ελευθερία στον ερευνητή να συνδυάσει τις μετρήσεις με τη γνώμη, την ποσότητα και την ποιότητα.

Παρά το ότι οι κλίμακες ιεράρχησης είναι ισχυρά και χρήσιμα εργαλεία, ο ερευνητής πρέπει να γνωρίζει τους περιορισμούς τους. Για παράδειγμα, ο ερευνητής μπορεί να μην είναι σε θέση να εξαγάγει συμπεράσματα με ένα βαθμό ευαισθησίας και λεπτομέρειας από τα δεδομένα που δεν μπορεί ν' αντέξει. Υπάρχουν άλλες παράμετροι που χρήζουν προσοχής για τις κλίμακες ιεράρχησης, είτε αυτές είναι κλίμακες Likert είτε σημασιολογικές διαφορικές κλίμακες. Οι παράμετροι αυτές έχουν ως εξής:

- Τα διαστήματα μεταξύ των ερωτήσεων δεν είναι ίσα, συνεπώς μια ιεράρχηση σε 4 δεν δείχνει ούτε ότι το ερέθισμα είναι δυο φορές πιο ισχυρό από το 2, ούτε ότι γίνεται αισθητό δύο φορές πιο έντονα δεν μπορεί κανείς να συναγάγει ότι η ένταση του συναισθήματος των απαντήσεων του τύπου «διαφωνώ έντονα» και «διαφωνώ» στην κλίμακα Likert μπορεί να παραλληλιστεί με την ένταση του συναισθήματος απαντήσεων του τύπου «συμφωνώ απόλυτα» και «συμφωνώ». Αυτά είναι αθέμιτα συμπεράσματα. Το πρόβλημα των ίσων διαστημάτων έχει αντιμετωπιστεί με τις κλίμακες Thurstone και Chave, 1929' Orpenheim, 1992: 190-5).
- Δεν έχουμε κανέναν τρόπο να ελέγξουμε εάν οι απαντώντες λένε την αλήθεια. Ορισμένοι απαντώντες μπορεί να παραποιούν τις απαντήσεις τους σκόπιμα.
- Δεν έχουμε κανέναν τρόπο να μάθουμε εάν οι συμμετέχοντες τυχόν επιθυμούν να προσθέσουν οποιαδήποτε άλλα σχόλια για το ζήτημα υπό μελέτη. Μπορεί να υπήρξε κάποιο σημαντικότερο θέμα το οποίο να καταδικάστηκε στη σιωπή λόγω έλλειψης σχετικής ερώτησης στην κλίμακα ιεράρχησης. Ένας άμεσος τρόπος να λυθεί αυτό το πρόβλημα είναι να γίνει μια πιλοτική μελέτη και να συμπεριληφθεί η κατηγορία με τίτλο «άλλο» (παρακαλώ δηλώστε)'
- Η πλειονότητα των ανθρώπων δεν επιθυμούν να χαρακτηριστούν ακραίοι στις περισσότερες περιπτώσεις προτιμάμε να μοιάζουμε με τους υπόλοιπους ανθρώπους. Για τις κλίμακες ιεράρχησης αυτό σημαίνει ότι συνήθως προτιμάμε να αποφύγουμε τα δύο άκρα του συνεχούς μειώνοντας τον αριθμό των θέσεων μιας πεντάβαθμης κλίμακας σε τρεις. Αυτό σημαίνει ότι στην πράξη δεν έχουμε πολλές επιλογές. Ο τρόπος να λύσουμε αυτό το πρόβλημα είναι να δημιουργήσουμε μια μεγαλύτερη κλίμακα από την πεντάβαθμη, για παράδειγμα μια επτάβαθμη. Το να προσπαθήσουμε να διαμορφώσουμε μια ακόμα μεγαλύτερη κλίμακα από την επτάβαθμη συνεπάγεται ότι επιζητάμε ένα βαθμό λεπτομέρειας και ακρίβειας που μπορεί να είναι ακατάλληλος για τη συγκεκριμένη ερώτηση ιδίως εάν το επιχείρημα που διατυπώθηκε παραπάνω είναι αποδεκτό δηλαδή το ότι μια τριβάθμη κλίμακα κάποιου μπορεί να είναι η τετράβαθμη κάποιου άλλου.

- Στις κλίμακες που αναφέραμε υπάρχουν μεσαία σημεία: στην πεντάβαθμη κλίμακα είναι η κατηγορία 3 και στην επτάβαθμη είναι η κατηγορία 4. Η χρήση μονού αριθμού σε αυτές τις κλίμακες καθιστά το παραπάνω εφικτό. Εντούτοις, επιλέγοντας έναν ζυγό αριθμό σημείων στην κλίμακα, για παράδειγμα, μια εξάβαθμη κλίμακα μπορεί να χρειαστεί να λάβουμε αποφάσεις για το ποια θα είναι τα μεσαία σημεία.

Για παράδειγμα υποθέστε ότι στο σχολείο χρησιμοποιείται μια νέα μέθοδος επιλογής προσωπικού και ο διευθυντής επιθυμεί να διαπιστώσει το βαθμό αποτελεσματικότητάς της. Μια εξάβαθμη κλίμακα μέτρησης μπορεί να ζητήσει από τους συμμετέχοντες να σημειώσουν την απάντησή τους στην εξής δήλωση:

Η καινούργια μέθοδος επιλογής προσωπικού στο σχολείο είχε ως αποτέλεσμα τη διαχείριση της ομαδικής δουλειάς στο πλαίσιο ενός ξεκάθαρα διοικητικού ιεραρχικού μοντέλου.

(Κυκλώστε έναν αριθμό)

	1	2	3	4	5	6	
συμφωνώ απόλυτα	–	–	–	–	–	–	διαφωνώ απόλυτα

Ας υποθέσουμε ότι ένα μέλος του προσωπικού κύκλωσε το 1, οκτώ μέλη του προσωπικού κύκλωσαν το 2, δώδεκα μέλη το 3, εννέα το 6, δύο μέλη το 5 και επτά μέλη του προσωπικού το 6. Το γεγονός ότι δεν υπάρχει μεσαίο σημείο σε αυτό το συνεχές μπορεί να κάνει τον ερευνητή να συνάγει ότι οι απαντώντες που κύκλωσαν το 1, 2, ή 3 σε γενικές γραμμές συμφωνούσαν με τη δήλωση, ενώ αυτοί που κύκλωσαν τα 4, 5 ή 6 σε γενικές γραμμές διαφωνούσαν με τη δήλωση. Αυτό θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο για έναν διευθυντή π.χ. στην περίπτωση που θα ήθελε να παρουσιάσει δημόσια τη συμφωνία με 21 (1 + 8 + 12) μέλη του προσωπικού να δηλώνουν την αποδοχή της δήλωσης και τη διαφωνία με 18 μέλη (9 + 2 + 7) να μην αποδέχονται την ίδια δήλωση. Εντούτοις, θα μπορούσαμε να επισημάνουμε ότι η μέτρηση «διαφωνώ έντονα» κυκλώθηκε από 7 άτομα –πολύ έντονο συναίσθημα– γεγονός το οποίο δεν ίσχυσε για την κατηγορία «συμφωνώ απόλυτα» που κυκλώθηκε από ένα μόνο μέλος του προσωπικού. Οι ακραίες θέσεις στην ουσία χάθηκαν μέσα στο γενικό ακατέργαστο στατιστικό μέγεθος.

Επιπλέον, εάν ο ερευνητής συνάθροιζε τους βαθμούς γύρω από τις δυο μεσαίες κατηγορίες (3 και 4) θα αντιπροσωπεύονταν 21 μέλη του προσωπικού, αφήνοντας 9 (1+8) από τις κατηγορίες 1 και 2 και 9 (2+7) από τις κατηγορίες 5 και 6· αθροίζοντας τις κατηγορίες 1, 2, 5 και 6 φτάνουμε σε ένα σύνολο 18 το οποίο είναι μικρότερο από το 21 που είναι το σύνολο των κατηγοριών 3 και 4. Είναι σαφές από αυτό το σενάριο ότι κάθε άλλο παρά συμφωνία υπάρχει μεταξύ των μελών του προσωπικού· πράγματι, επιλέγοντας την υψηλή συχνότητα του «διαφωνώ απόλυτα» θα μπορούσαμε να υποστηρίξουμε ότι τα μέλη που δεν ήταν κατα-

σταλαγμένα (κατηγορίες 3 και 4) σε συνδυασμό με εκείνα που κύκλωσαν την κατηγορία «διαφωνώ απόλυτα» δείχνουν εν τέλει διαφωνία και όχι συμφωνία με τη δήλωση.

Η ερμηνεία των δεδομένων πρέπει να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή· η οργάνωση τους με τέτοιο τρόπο ώστε να εξυπηρετούν τις ανάγκες του ερευνητή μπορεί να είναι πολύ δελεαστική, αλλά είναι ταυτόχρονα και αθέμιτη. Ο χρυσός κανόνας στην περίπτωση αυτή είναι ότι μη επεξεργασμένα δεδομένα μπορούν να αποφέρουν μόνο ακατέργαστες ερμηνείες· ευαίσθητα στατιστικά μεγέθη χρειάζονται ευαίσθητα δεδομένα. Η ερμηνεία δεν πρέπει να αλλοιώνει τα δεδομένα άδικα.

Έχει υποστηριχθεί ότι το στοιχείο που προσελκύει τους ερευνητές στις κλίμακες ιεράρχησης είναι ότι παρέχουν περισσότερες δυνατότητες από ότι οι διχοτομικές ερωτήσεις για τη συγκέντρωση πιο ευαίσθητων και πιο συμβατών με τους απαντώντες δεδομένων. Αυτό καθιστά τις κλίμακες ιεράρχησης ιδιαίτερα χρήσιμες για την αποτύπωση συμπεριφορών, αντιλήψεων και απόψεων των απαντώντων. Η ανάγκη για έναν «πλότο» που θα βοηθήσει στη διαμόρφωση και τελειοποίηση των ερωτήσεων καθιστώντας τις σαφώς διακριτές και ενδελεχείς, έχει προταθεί ως απαραίτητη διάσταση αυτού του τύπου της συλλογής δεδομένων.

Τα ερωτηματολόγια που θα αποφέρουν αριθμητικά ή λεκτικά δεδομένα μπορούν να αναλυθούν με τη χρήση προγραμμάτων Η/Υ (π.χ. SPSS, SphinxSurvey ή Ethnograph αντίστοιχα). Εάν ο ερευνητής αποφασίσει να επεξεργαστεί τα δεδομένα χρησιμοποιώντας ένα από τα διαθέσιμα λογισμικά πακέτα, είναι βασική η συμβατότητα του ερωτηματολογίου και του συστήματος κωδικοποίησής του με το λογισμικό αυτό πακέτο. Οδηγίες που θα διευκολύνουν την καταχώριση των δεδομένων στη βάση περιέχονται πάντα στους οδηγούς χρήσης που βρίσκονται μέσα σε τέτοιου είδους πακέτα.

Οι κλίμακες ιεράρχησης είναι πιο ευαίσθητα εργαλεία από τις διχοτομικές κλίμακες. Εντούτοις, περιορίζουν τους ερευνητές εξαιτίας των τυποποιημένων απαντήσεών τους. Η τυποποίηση προξενείται από την ανάγκη επιλογής μεταξύ ορισμένων από τις δοθείσες επιλογές απαντήσεων. Ένα ερωτηματολόγιο μπορεί να είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες των απαντώντων περιλαμβάνοντας ανοικτού τύπου ερωτήσεις στις οποίες τα άτομα μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα διατυπώνοντας τις απόψεις τους. Στις ερωτήσεις ανοικτού τύπου θα αναφερθούμε στο επόμενο υποκεφάλαιο.

#### **Ανοικτού τύπου ερωτήσεις**

Οι ανοικτού τύπου ερωτήσεις είναι ένας πολύ ελκυστικός μηχανισμός για έρευνα μικρότερης κλίμακας ή για τα τμήματα του ερωτηματολογίου που θέλουμε να μας αποφέρουν ένα δίκαιο, προσωπικό σχόλιο των απαντώντων σε συνδυασμό κυκλώνοντας αριθμούς ή «τσεκάροντας» κουτάκια. Το ερωτηματολόγιο απλά διατυπώνει την ανοικτού τύπου ερώτηση και αφήνει χώρο (ή σχεδιάζει ορισμένες κενές γραμμές) για μια ελεύθερη απάντηση. Οι ανοικτού τύπου ερωτήσεις είναι αυτές που μπορεί να περιέχουν τα «διαμάντια»

των πληροφοριών, που αλλιώς μπορεί να μην εντόπιζε το ερωτηματολόγιο. Επιπλέον, εναποθέτουν την ευθύνη για την ιδιοκτησία των δεδομένων στους ίδιους τους απαντώντες.

Αυτό δεν σημαίνει ότι η ανοικτού τύπου ερώτηση πάντοτε διατυπώνει με σαφήνεια την ερώτηση ακριβώς όπως και μια κλίμακας ιεράρχησης μπορεί να μην κατατάξει αντικειμενικά την απάντηση που δίνεται. Εντούτοις, μια ανοικτού τύπου ερώτηση μπορεί να αποτυπώσει την αυθεντικότητα, τον πλούτο, το βάθος της απάντησης και την ειλικρίνεια που όπως υποστηρίζεται αλλού στο βιβλίο είναι τα χαρακτηριστικά παραδείγματα των ποιοτικών δεδομένων.

Ο Oppenheim (1992: 56-7) υποστηρίζει ότι μια αυτοσυμπληρούμενη ανοικτού τύπου ερώτηση είναι χρήσιμη. Για παράδειγμα:

Παρακαλώ συμπληρώστε την ακόλουθη πρόταση με δικά σας λόγια:

Ένας αποτελεσματικός εκπαιδευτικός...

ή

Τα βασικά πράγματα που βρίσκω ενοχλητικά με τους μαθητές που κάνουν φασαρία...

Με τη σειρά τους και οι ανοικτού τύπου ερωτήσεις έχουν αδύνατα σημεία στο χειρισμό των δεδομένων. Για παράδειγμα, στην περίπτωση που ο ερευνητής θα προσπαθήσει να μετατρέψει απόψεις σε αριθμητικά δεδομένα (π.χ. πολλά άτομα έδειξαν ένα βαθμό ικανοποίησης σχετικά με το καινούργιο πρόγραμμα διοίκησης του διευθυντή), τότε θα μπορούσε κάλλιστα να υποστηριχθεί ότι στο ερωτηματολόγιο θα έπρεπε να χρησιμοποιηθούν κλίμακας ιεράρχησης εξαρχής. Επίσης μπορεί να ισχύει και το ότι ο ερευνητής κινδυνεύει να παραβιάσει μια αρχή των λεκτικών δεδομένων. Σύμφωνα με την αρχή αυτή, τα λεκτικά δεδομένα δεν μπορούν να συναθροιστούν με εγκυρότητα, δηλαδή δεν είναι θεμιτό το να προσπαθεί κανείς να μεταφέρει τις αρχές αριθμητικών δεδομένων σε δεδομένα που βασίζονται σε λέξεις, το να δανείζεται κανείς από ένα παράδειγμα (ποσοτική μεθοδολογία) για να διαμορφώσει ένα άλλο επιστημονικό παράδειγμα (ποιοτική μεθοδολογία).

Επιπλέον, στην περίπτωση διατύπωσης μιας αυθεντικής ανοικτού τύπου ερώτησης, είναι μάλλον απίθανο ότι οι απαντήσεις θα έχουν κάποιο βαθμό ομοιότητας μεταξύ τους ώστε να μπορούν να μπορούν να συναθροιστούν. Οι ανοικτού τύπου ερωτήσεις δυσκολεύουν τον ερευνητή στη διεξαγωγή συγκρίσεων μεταξύ των απαντήσεων διαφορετικών ατόμων καθώς μπορεί να υπάρχουν ελάχιστα κοινά στοιχεία για να αποτελέσουν βάση για μια τέτοια σύγκριση. Επίσης η συμπλήρωση ενός ανοικτού τύπου ερωτηματολογίου καταλαμβάνει πολύ περισσότερο χρόνο από ό,τι η συμπλήρωση με ένα τικ στο κουτάκι ενός ερωτηματολογίου με κλίμακα ιεράρχησης· συνεπώς ο χρόνος θα είναι ένας περιορισμός στην περίπτωση αυτή. Ένα δεύτερο πρόβλημα είναι το ότι θεωρείται δεδομένο ότι οι απαντώντες θα είναι επαρκώς ή ισότιμα ικανοί να διατυπώσουν τις σκέψεις τους και μάλιστα να τις αποτυπώσουν στο χαρτί.



Παρά τις προειδοποιήσεις αυτές, ο χώρος που παρέχεται σε ένα ερωτηματολόγιο για μια ανοικτού τύπου ερώτηση είναι ένα παράθυρο, μια ευκαιρία που δίνεται στον απαντώντα να ρίξει φως σε ένα ζήτημα ή πρόβλημα. Συνεπώς ένα ερωτηματολόγιο ανοικτού τύπου προτείνεται να χρησιμοποιηθεί από τους ερευνητές για πολλούς λόγους.

#### **Διατυπώνοντας ευαίσθητες ερωτήσεις**

Οι Sudman και Bradburn (1982: Κεφάλαιο 3) επιστούν την προσοχή μας στο σημαντικό ζήτημα της ενσωμάτωσης στο ερωτηματολόγιο ευαίσθητων ερωτήσεων. Ενώ η ανωνυμία ενός ερωτηματολογίου και συχνά η έλλειψη της πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνίας μεταξύ του ερευνητή και των απαντώντων μπορεί να διευκολύνει τις απαντήσεις σε ευαίσθητο υλικό, τα ζητήματα ευαισθησίας και απειλής δεν μπορούν να αποφευχθούν καθώς μπορεί να οδηγήσουν είτε σε πολύ αναλυτικές είτε σε πολύ λακωνικές απαντήσεις των συμμετεχόντων. Οι Sudman και Bradburn (1982: 55-6) διατυπώνουν ορισμένες επισημάνσεις για την αντιμετώπιση ενδεχόμενων απειλητικών ή ευαίσθητων ζητημάτων, για παράδειγμα, για τη διερεύνηση κοινωνικά ανεπιθύμητων συμπεριφορών (π.χ. χρήση ναρκωτικών, σεξουαλικά παραπτώματα, βίαιη συμπεριφορά, εγκληματικότητα, αρρώστιες, εργασία και ανεργία, φυσικά χαρακτηριστικά, σεξουαλική δραστηριότητα, συμπεριφορά και σεξουαλικότητα, τζόγος, ποτό, οικογενειακό ιστορικό, πολιτικές πεποιθήσεις και κοινωνικά ταμπού). Υποστηρίζουν τα εξής:

- Ανοικτού και όχι κλειστού τύπου ερωτήσεις μπορεί να είναι πιο κατάλληλες να αποσπάσουν πληροφορίες για κοινωνικά ανεπιθύμητες συμπεριφορές, κυρίως για τη συχνότητά τους.
- Μακρόσυρτες περισσότερο παρά σύντομες ερωτήσεις ενδεχομένως να είναι καταλληλότερες να αποσπάσουν πληροφορίες σχετικά με κοινωνικά ανεπιθύμητες συμπεριφορές, ειδικά ως προς τη συχνότητά τους.
- Η χρήση οικείων λέξεων μπορεί να αυξήσει τον αριθμό της συχνότητας με την οποία αναφέρονται ανεπιθύμητες κοινωνικά συμπεριφορές.
- Η χρήση δεδομένων που έχουν συγκεντρωθεί από πληροφοριοδότες, όπου αυτό είναι εφικτό, μπορεί να αυξήσει την πιθανότητα αποτύπωσης αναφορών για απειλητικές συμπεριφορές.
- Το να φορτώνουμε συνειδητά την ερώτηση ώστε οι επιδοκιμαστικές δηλώσεις για κοινωνικά επιθυμητές συμπεριφορές και οι ελλιπείς αναφορές σχετικά με τις κοινωνικά ανεπιθύμητες συμπεριφορές να μειωθούν, μπορεί να είναι ένα χρήσιμο μέσο για να αποσπάσουμε πληροφορίες.
- Σε σχέση με την κοινωνικά ανεπιθύμητη συμπεριφορά μπορεί να είναι προτιμητέο, πρώτα να ρωτήσετε εάν ο απαντών έχει εμπλακεί σε μια τέτοια συμπεριφορά στο παρελθόν και έπειτα να προχωρήσετε στην τωρινή του συμπεριφορά. Αντίθετα, όταν ρωτάτε για

κοινωνικά αποδεκτές συμπεριφορές, τότε μπορεί να ισχύει το αντίστροφο, δηλαδή το να ρωτήσετε πρώτα για την τωρινή συμπεριφορά και έπειτα για την καθημερινή.

- Προκειμένου να υπερκεραστεί η αίσθηση της απειλής, μπορεί να είναι χρήσιμο να εντάξετε το ευαίσθητο θέμα σε μια γενικότερη προβληματική που αναφέρεται και σε άλλα περισσότερα ή λιγότερα ευαίσθητα θέματα, προκειμένου να αφήσετε τους απαντώντες να καταλάβουν ότι το συγκεκριμένο θέμα δεν είναι το σημαντικότερο από όλα τα άλλα.
- Χρησιμοποιήστε εναλλακτικούς τρόπους για να διατυπώσετε τυποποιημένες ερωτήσεις για παράδειγμα την ταξινόμηση καρτών, την τοποθέτηση ερωτήσεων σε κλειστούς φακέλους ή την επανάληψη ερωτήσεων σε βάθος χρόνου (αυτό πρέπει να γίνει με ευαίσθητους χειρισμούς ώστε να μην αισθανθούν οι απαντώντες ότι τους «ελέγχετε») και να αυξηθεί η αξιοπιστία.
- Ζητήστε από τους απαντώντες να κρατούν ημερολόγιο για να αυξήσετε την εγκυρότητα και την αξιοπιστία.
- Στο τέλος μιας συνέντευξης ζητήστε από τους απαντώντες να διατυπώσουν τις απόψεις τους σχετικά με την «ευαισθησία» των ζητημάτων για τα οποία ρωτήθηκαν.
- Εάν είναι εφικτό, βρείτε τρόπους να επικυρώσετε τα δεδομένα.

Οι συγγραφείς υποστηρίζουν (ό.π.: 86) ότι όσο οι ερωτήσεις γίνονται πιο απειλητικές και ευαίσθητες, είναι αναμενόμενο να εμφανίζονται μεγαλύτερες προκαταλήψεις και έλλειψη αξιοπιστίας. Οι ερευνητές επικεντρώνονται στο γεγονός ότι (ό.π.: 208) αρκετές ονομαστικές δημογραφικές πληροφορίες μπορεί να θεωρηθούν απειλητικές για τους απαντώντες. Αυτό έχει συνέπειες για τη στάση τους απέναντι στο ερωτηματολόγιο (το γεγονός αυτό αναλύθηκε προηγουμένως). Το ζήτημα στο σημείο αυτό είναι ότι η ευαισθησία και η απειλή έγκεινται στην πρόσληψη των απαντώντων και όχι του σχεδιαστή του ερωτηματολογίου· αυτό που μπορεί να θεωρηθεί αβλαβές για τον ερευνητή, μπορεί να είναι πολύ ευαίσθητο ή προσβλητικό για τον απαντώντα.

#### ***Η διάταξη των ερωτήσεων***

Η διάταξη των ερωτήσεων σε ένα ερωτηματολόγιο, είναι σε κάποιο βαθμό μια λειτουργία που σχετίζεται με την ομάδα-στόχο (π.χ. πώς θα αντιδράσει το δείγμα σε κάποιες ερωτήσεις), τους σκοπούς του ερωτηματολογίου (π.χ. η συλλογή γεγονότων ή απόψεων), την ευαισθησία της έρευνας (π.χ. πόσο προσωπικά και ενδεχομένως ευαίσθητα ζητήματα θα αναδείξει) αλλά και με τη γενικότερη ισορροπία του ερωτηματολογίου (π.χ. σε ποιο σημείο θα ήταν καλύτερο να τοποθετηθούν ευαίσθητες ερωτήσεις σε σχέση με λιγότερο απειλητικές και πόσες από την κάθε ομάδα να περιληφθούν).

Η διάταξη του ερωτηματολογίου είναι σημαντική γιατί οι πρώτες ερωτήσεις μπορεί να διαμορφώσουν το κλίμα και να επηρεάσουν σημαντικά την ψυχολογική κατάσταση του απαντώντος για τις επόμενες ερωτήσεις. Για παράδειγμα, ένα ερωτηματολόγιο που ενοχλεί τον απαντώντα ή τον εκνευρίζει από πολύ νωρίς είναι απίθανο να μειώσει την ενόχληση

ή τον εκνευρισμό του προς το τέλος. Όπως ο Orpenheim σημειώνει (1992: 121) ένας κεκαλυμμένος σκοπός κάθε ερώτησης είναι να διασφαλίσει ότι ο απαντών θα συνεχίσει να συνεργάζεται.

Επιπλέον, ο απαντών μπορεί να «διαβάσει τις ενδείξεις» στο ερωτηματολόγιο, αναζητώντας ομοιότητες και ομαδοποιήσεις μεταξύ δηλώσεων· έτσι οι απαντήσεις του σε αρχικές δηλώσεις θα επηρεάσουν τις μετέπειτα απαντήσεις του και το *αντίστροφο*. Ενώ πολλαπλές ερωτήσεις μπορεί να λειτουργήσουν ως ένας τρόπος επανελέγχου, αυτή η διαδικασία μπορεί να είναι ενοχλητική για ορισμένους απαντώντες.

Η βασική αρχή ενδεχομένως είναι να αποφύγετε να δημιουργήσετε μια ψυχολογική ατμόσφαιρα από την αρχή του ερωτηματολογίου. Γι' αυτόν το λόγο είναι σημαντικό να αρχίσετε το ερωτηματολόγιο με μη απειλητικές ερωτήσεις που μπορούν να απαντηθούν εύκολα. Έπειτα από αυτό θα είναι εφικτό να προχωρήσετε σε περισσότερο προσωπικές ερωτήσεις.

Η συμπλήρωση ερωτηματολογίου μπορεί να προσεγγιστεί ως μια μαθησιακή διαδικασία κατά τη διάρκεια της οποίας το ζητούμενο είναι οι απαντώντες να νιώθουν ολοένα και πιο άνετα καθώς αυτή εξελίσσεται. Συνεπώς οι αρχικές ερωτήσεις πρέπει να είναι απλές, να συγκεντρώνουν υψηλό ποσοστό ενδιαφέροντος και να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή. Αυτό θα τονώσει την εμπιστοσύνη και θα ισχυροποιήσει τα κίνητρα των απαντώντων. Το μεσαίο τμήμα του ερωτηματολογίου πρέπει να περιέχει τις δύσκολες ερωτήσεις· οι τελευταίες ερωτήσεις πρέπει να ενδιαφέρουν σε μεγάλο βαθμό τους απαντώντες ώστε να τους παροτρύνουν να επιστρέψουν το ερωτηματολόγιο συμπληρωμένο.

Μια συνήθης διάταξη των ερωτήσεων ενός ερωτηματολογίου είναι η εξής:

1. Να ξεκινήσετε με μη απειλητικές δημογραφικές ερωτήσεις (που επιδιώκουν να αποφέρουν στον ερευνητή ονομαστικά δεδομένα για το δείγμα π.χ. ηλικία, φύλο, επάγγελμα, χρόνια προϋπηρεσίας, προσόντα κ.λπ.).
2. Να προχωρήσετε σε κλειστές ερωτήσεις (π.χ. διχοτομικές, πολλαπλών επιλογών, κλίμακες ιεράρχησης) για συγκεκριμένες δηλώσεις ή ερωτήσεις, αποσπώντας απαντήσεις που απαιτούν τη διατύπωση απόψεων, στάσεων, αντιλήψεων.
3. Να μεταβείτε στις περισσότερο ανοικτού τύπου ερωτήσεις (ή ίσως να συνδυάσετε αυτές με κλειστές ερωτήσεις) που ζητούν απαντήσεις σε θέματα απόψεων, στάσεων, αντιλήψεων, οπτικών και αιτιολογιών για τις εκάστοτε δηλώσεις. Οι απαντήσεις και οι αιτιολογίες μπορεί να αποτυπώσουν ευαίσθητα ή πιο προσωπικά δεδομένα.

Η μετάβαση κινείται από αντικειμενικά γεγονότα σε υποκειμενικές στάσεις και απόψεις μέσω των αιτιολογιών των απαντώντων και από εκεί, σε ευαίσθητα, προσωπικά δεδομένα. Φυσικά η σειρά δεν είναι ούτε τόσο ξεκάθαρη ούτε τόσο μονοδιάστατη όσο αυτή. Για παράδειγμα, μια φαινομενικά αβλαβής ερώτηση για την ηλικία μπορεί να είναι πολύ προσβλητική για κάποιους απαντώντες, μια ερώτηση για το μισθό είναι πολύ πιθανό να μη χαροποιή-

σει κάποιον που μόλις έμεινε άνεργος και μια ερώτηση για τα θρησκευτικά φρονήματα μπορεί να προσεγγιστεί σαν μια αυθαίρετη παρέμβαση σε προσωπικά ζητήματα.

Το θέμα στην περίπτωση αυτή είναι ότι ο ερευνητής πρέπει να γνωρίζει την ευαισθησία των ζητημάτων που θα τίξει για τους απαντώντες και αυτό έχει μια ισχυρή κοινωνικοπολιτισμική διάσταση. Αυτό που υποστηρίζουμε εδώ είναι ότι η λογική σειρά των ερωτήσεων ενός ερωτηματολογίου πρέπει να μετριαστεί από την *ψυχολογική* τους σειρά. Το εργαλείο πρέπει να προσεγγιστεί τόσο από τη ματιά του απαντώντα, όσο και από την οπτική του σχεδιαστή του.

Επιπλέον, πέρα από τη διάταξη των ερωτήσεων σε ένα ερωτηματολόγιο, ο Orpenheim (1992: Κεφάλαιο 7) υποστηρίζει ότι και η *σειρά* των ερωτήσεων σε κάθε επιμέρους τμήμα του ερωτηματολογίου είναι σημαντική. Ο ερευνητής προτείνει να χρησιμοποιηθούν «κανάλια» και *φίλτρα* μέσα στην κάθε ερώτηση. Η διαδικασία του καναλιζαρίσματος κινείται από το γενικό στο συγκεκριμένο διατυπώνοντας ερωτήσεις για το ευρύτερο περιβάλλον ή για γενικά ζητήματα και έπειτα μεταβαίνοντας σε ειδικότερα, επιμέρους θέματα μέσα στο πλαίσιο αυτό. Ένα φίλτρο χρησιμοποιείται για να συμπεριλάβει ή για να απορρίψει συγκεκριμένους απαντώντες δηλαδή για να αποφασίσει εάν συγκεκριμένες ερωτήσεις είναι σχετικές ή άσχετες με τους απαντώντες και να δώσει οδηγίες στους συμμετέχοντες για το πώς να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο (π.χ. ποιες ερωτήσεις να παρακάμψουν και σε ποιες να προχωρήσουν). Για παράδειγμα, εάν ένας απαντών συμπληρώσει με «να» ή με «όχι» μια συγκεκριμένη ερώτηση, τότε αυτό μπορεί να τον απαλλάξει από την ανάγκη να απαντήσει κάποιες άλλες ερωτήσεις σε αυτό το τμήμα ή στο επόμενο.

### **Ερωτηματολόγια που περιέχουν λίγες λεκτικές ερωτήσεις**

Η ανάλυση ως τώρα έχει θεωρήσει ότι τα ερωτηματολόγια είναι εξ ολοκλήρου λεκτικά. Αυτό μπορεί να είναι αποθαρρυντικό για τους απαντώντες και κυρίως για τα παιδιά. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, ένα ερωτηματολόγιο μπορεί να περιλαμβάνει οπτικές πληροφορίες και να ζητά από τους απαντώντες να αντιδράσουν σε σχέση με αυτές (π.χ. φωτογραφίες, κινούμενα σχέδια, διαγράμματα) ή μπορεί να περιλαμβάνει κάποιες οπτικές τεχνικές προβολής (π.χ. να ζητά από τους απαντώντες να ζωγραφίσουν μια εικόνα ή να φτιάξουν ένα διάγραμμα, να συνδέσουν δυο σχετικές εικόνες με μια γραμμή ή να σκεφτούν σε ένα συννεφάκι διαλόγου και σκέψης), να διηγηθούν την ιστορία μιας σειράς εικόνων σε συνδυασμό με τις αντιδράσεις τους για αυτές. Το ζήτημα στην περίπτωση αυτή είναι το εξής: σχεδιάζοντας τη μορφή του ερωτηματολογίου έτσι ώστε να είναι συμβατή με τα χαρακτηριστικά του δείγματος, μπορεί να είναι απαραίτητη μια πολύ ανοικτή και ελεύθερη θεώρηση ώστε να ενταχθούν μη λεκτικές τεχνικές. Αυτό δεν είναι θέμα *προτίμησης* των απαντώντων, αλλά ζήτημα *προσβασιμότητας* του ερωτηματολογίου στους συμμετέχοντες, δηλαδή ζήτημα αξιοπιστίας και εγκυρότητας.

### Η διαμόρφωση του ερωτηματολογίου

Η εξωτερική εμφάνιση του ερωτηματολογίου είναι εξίσου σημαντική. Το ερωτηματολόγιο πρέπει να δείχνει εύκολο, ελκυστικό, ενδιαφέρον και όχι περίπλοκο, ασαφές, απαγορευτικό και βαρετό. Μια συμπίεσμένη διάταξη δεν είναι ευπρόσδεκτη αφού συνωστίζει τα πάντα· ένα εκτενέστερο ερωτηματολόγιο με πολύ χώρο για ερωτήσεις και απαντήσεις είναι πιο ενθαρρυντικό για τους απαντώντες. Οι Verma και Mallick (1999: 120) προτείνουν επιπλέον τη χρήση υψηλής ποιότητας χαρτιού εάν η χρηματοδότηση το επιτρέπει.

Ενδεχομένως είναι σημαντική μια εισαγωγή για τους απαντώντες που διατυπώνει τους σκοπούς του κάθε τμήματος του ερωτηματολογίου ώστε να εμπλακούν και ίσως να ταυτιστούν με τους στόχους του. Εάν το επιτρέπει ο χώρος, θα ήταν χρήσιμο να αναλύσετε στους συμμετέχοντες τους σκοπούς, τα σημεία εστίασης των τμημάτων του ερωτηματολογίου και τους λόγους για την ενσωμάτωση των συγκεκριμένων ερωτημάτων.

Η διαύγεια της διατύπωσης και η απλότητα του σχεδιασμού είναι απαραίτητες. Οι ξεκάθαρες οδηγίες θα κατευθύνουν τους απαντώντες: Για παράδειγμα, η φράση «συμπληρώστε με ένα τικ» προσκαλεί τον απαντώντα να συμμετάσχει στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, ενώ περίπλοκες οδηγίες και διαδικασίες φοβίζουν τους συμμετέχοντες. Η συμπλήρωση με τικ σε κουτάκια είναι ένας τρόπος απάντησης ερωτηματολογίων με τον οποίο είναι εξοικειωμένοι οι περισσότεροι απαντώντες, ενώ όταν τους ζητάτε να κυκλώσουν ήδη κωδικοποιημένους αριθμούς στη δεξιά πλευρά του ερωτηματολογίου μπορεί να μπερδευτούν ή να κάνουν λάθος. Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί επίσης να είναι χρήσιμο να διατυπώσετε ένα παράδειγμα για τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να γίνει η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου (π.χ. «τσεκάρετε» το κουτάκι, κυκλώστε μια δήλωση), αν και πρέπει να είστε ιδιαίτερα προσεκτικοί ώστε να μην καθοδηγήσετε τα άτομα στην απάντηση των ερωτήσεων με ένα συγκεκριμένο τρόπο μέσω του παραδείγματος που δίνετε (π.χ. υπαινισσόμενοι ποια θα ήταν μια επιθυμητή απάντηση στις επόμενες ερωτήσεις). Οι Verma και Mallick (1999: 120) προτείνουν τη χρήση έντονων χαρακτήρων για να τραβήξουν την προσοχή των απαντώντων σε σημαντικά χαρακτηριστικά.

Διασφαλίστε ότι κάθε τμήμα του ερωτηματολογίου συνοδεύεται από σύντομες και σαφείς οδηγίες. Η επανάληψη των οδηγιών όσο συχνά κρίνετε απαραίτητο είναι μια καλή πρακτική σε ένα ταχυδρομικό ερωτηματολόγιο. Καθώς τα πάντα συνηγορούν στη σημασία της γνώσης από μέρους των απαντώντων για το τι ακριβώς τους ζητάται σε ένα ερωτηματολόγιο, είναι απαραίτητες οι σαφείς και ξεκάθαρες οδηγίες που παρουσιάζονται με έντονους και ελκυστικούς τυπογραφικούς χαρακτήρες.

Η διαύγεια και ο τρόπος παρουσίασης επίσης επηρεάζουν την αρίθμηση των ερωτήσεων. Για παράδειγμα ένα τετρασέλιδο ερωτηματολόγιο μπορεί να περιέχει 60 ερωτήσεις που έχουν καταμεριστεί σε 4 μέρη. Μπορεί να είναι αποθαρρυντικό για τους απαντώντες να αριθμήσουν κάθε ερώτηση (1-60) καθώς η λίστα θα τους φανεί ατελείωτη, ενώ το να αριθμήσουν κάθε τμήμα (1-4) κάνει το ερωτηματολόγιο να φαίνεται διαχειρίσιμο.



Συνεπώς είναι χρήσιμο για την εξυπηρέτηση των αναγκών της σαφήνειας και της λογικής να σπάσετε το ερωτηματολόγιο σε υποκεφάλαια με επιμέρους σχετικούς τίτλους. Αυτό με τη σειρά του θα καταστήσει σαφή τη συνολική λογική και συνοχή του ερωτηματολογίου στους απαντώντες, δίνοντας τους τη δυνατότητα να πλοηγηθούν μέσα στο ερωτηματολόγιο. Μπορεί να είναι χρήσιμο να προλογίσετε κάθε επιμέρους τμήμα με μια σύντομη εισαγωγή που αναλύει το σκοπό του τμήματος αυτού.

Η πρακτική της τμηματοποίησης και της διατύπωσης υποερωτήσεων [π.χ. Q9 (α) (β) (γ)...] είναι μια χρήσιμη τεχνική ομαδοποίησης ερωτήσεων που σχετίζονται με το ίδιο θέμα. Είναι επιπλέον ένας τρόπος να κάνετε το ερωτηματολόγιο να δείχνει μικρότερο από ό,τι είναι στην πραγματικότητα!

Η προηγούμενη παρατήρηση επίσης απαιτεί από το σχεδιαστή του ερωτηματολογίου να καταστήσει σαφές εάν υπάρχουν απαντώντες που εξαιρούνται από τη συμπλήρωση συγκεκριμένων ερωτήσεων ή τμημάτων του ερωτηματολογίου (το θέμα αυτό αναλύσαμε και προηγουμένως στο κεφάλαιο που αναφερθήκαμε στα φίλτρα). Εάν πράγματι υπάρχουν ερωτήσεις από τις οποίες εξαιρούνται κάποιοι απαντώντες είναι σημαντικό τα τμήματα ή οι ερωτήσεις αυτές να είναι αριθμημένες ώστε το άτομο που συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο να ξέρει ακριβώς σε ποια ερώτηση να πάει έπειτα από αυτή που άφησε ασυμπλήρωτη. Στην περίπτωση αυτή, η οδηγία μπορεί να διατυπωθεί ως εξής για παράδειγμα: «εάν απαντήσατε “ναι” στην ερώτηση 10, παρακαλώ προχωρήστε στην ερώτηση 15, αλλιώς συνεχίστε με την ερώτηση 11», ή για παράδειγμα: «Εάν είστε ο διευθυντής του σχολείου παρακαλώ απαντήστε αυτό το τμήμα, αλλιώς προχωρήστε το τμήμα 3 του ερωτηματολογίου».

Διαμορφώστε το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου με τέτοιο τρόπο ώστε να μεγιστοποιήσετε τη συνεργασία. Για παράδειγμα, συμπεριλάβετε ερωτήσεις που είναι πιθανόν να είναι γενικού ενδιαφέροντος. Διασφαλίστε ότι οι πρώτες ερωτήσεις δεν λένε στους απαντώντες ότι η έρευνα δεν τους αφορά. Διασπείρετε ερωτήσεις στάσεων στο σύνολο του ερωτηματολογίου ώστε να επιτρέψετε στους απαντώντες να διατυπώσουν με σαφήνεια τις απόψεις τους και όχι απλά να περιγράψουν τις συμπεριφορές τους. Τέτοιες ερωτήσεις μειώνουν τη βαρεμάρα και την απογοήτευση και επιπλέον παρέχουν σημαντικές πληροφορίες.

Οι χρωματιστές σελίδες μπορεί να βοηθήσουν στη διασαφήνιση της γενικής δομής του ερωτηματολογίου και η χρήση διαφορετικών χρωμάτων για τις οδηγίες μπορεί επίσης να είναι βοηθητική για τους απαντώντες.

Είναι σημαντικό να περιληφθούν στο ερωτηματολόγιο, ίσως στην αρχή του, διαβεβαιώσεις εμπιστευτικότητας, ανωνυμίας και μη ανιχνευσιμότητας για παράδειγμα, επισημαίνοντας ότι δεν χρειάζεται να δώσουν το όνομά τους οι συμμετέχοντες, ότι τα δεδομένα θα είναι συγκεντρωτικά, ότι τα άτομα δεν θα είναι δυνατόν να αναγνωριστούν μέσω των ερωτήσεων ή των λεπτομερειών της τοποθεσίας τους κ.λπ. (ότι δεν θα είναι εφικτό να συγκεντρωθούν επαρκή στοιχεία για την ανίχνευση των απαντώντων από τα ονομαστικά, περιγραφικά δημογραφικά τους δεδομένα). Σε ορισμένες περιπτώσεις, όμως, το ερωτηματολόγιο μπορεί



να ζητήσει από τους απαντώντες να γράψουν το όνομά τους για να ανιχνευθούν στις συνευτεύξεις παρακολούθησης που θα επακολουθήσουν (Verma και Mallick, 1999: 121)· και στην περίπτωση αυτή πρέπει να δοθεί η εγγύηση της τελικής ανωνυμίας και μη ανιχνευσιμότητας.

Τέλος ένα συνοπτικό σημείωμα στο τέλος του ερωτηματολογίου μπορεί: (α) να ζητήσει από τους απαντώντες να ελέγξουν ότι δεν έχουν αφήσει άθελά τους κενή κάποια ερώτηση, (β) να συμβουλευσει για την εμπρόθεσμη επιστροφή του συμπληρωμένου ερωτηματολογίου, (γ) να ευχαριστήσει τους απαντώντες για τη συμμετοχή και συνεργασία και να προσφέρει τη δυνατότητα αποστολής μιας περίληψης των βασικότερων ευρημάτων όταν ολοκληρωθεί η ανάλυση.

### **Συνοδευτικές επιστολές και επιστολές παρακολούθησης**

Ο σκοπός της συνοδευτικής επιστολής είναι να παρουσιάσει το σκοπό της έρευνας, να ενημερώσει τους απαντώντες για τη σημασία της, να διαβεβαιώσει για την εμπιστευτικότητά της και να ενθαρρύνει τις απαντήσεις τους. Η συνοδευτική επιστολή πρέπει:

- Να δίνει έναν τίτλο για την έρευνα.
- Να παρουσιάζει τον ερευνητή, το όνομα, τη διεύθυνσή του/της, τον οργανισμό στον οποίο ανήκει, το τηλέφωνο επικοινωνίας, τον αριθμό του fax, την ηλεκτρονική του/της διεύθυνση και να διατυπώνει μια ανοικτή πρόσκληση που θα δίνει τη δυνατότητα στον απαντώντα να έλθει σε επαφή μαζί του/της για οποιαδήποτε διευκρίνιση ή επιπρόσθετες λεπτομέρειες.
- Να επισημαίνει τους στόχους της έρευνας.
- Να καταδεικνύει τη σημασία και τα οφέλη της έρευνας.
- Να επισημαίνει οποιαδήποτε επαγγελματική κάλυψη οικονομικού τύπου, έγκριση, χορηγία, ή άδεια για την έρευνα (π.χ. από επαγγελματικές ενώσεις, κυβερνητικά τμήματα).
- Να διασαφηνίζει τον τρόπο επιστροφής του ερωτηματολογίου (π.χ. μέσα στο φάκελο που εσωκλείεται με πληρωμένα τέλη, θα συλλεγεί από μια συγκεκριμένη θυρίδα ενός ιδρύματος, θα αποσταλεί στη διεύθυνση ενός συγκεκριμένου αποστολέα· αν το ερωτηματολόγιο θα συλλεγεί – από ποιον, πότε και από πού).
- Να δίνει τη διεύθυνση στην οποία θα επιστραφεί το ερωτηματολόγιο.
- Να παρέχει οδηγίες για την αντιμετώπιση ερωτημάτων, ασαφειών ή σημείων που πρέπει να διευκρινιστούν.
- Να επισημαίνει την ημερομηνία επιστροφής του συμπληρωμένου ερωτηματολογίου.
- Να υποδεικνύει οποιαδήποτε κίνητρα για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.
- Να παρέχει διαβεβαιώσεις εμπιστευτικότητας, ανωνυμίας και μη ανιχνευσιμότητας.
- Να ευχαριστεί τους απαντώντες εκ των προτέρων για τη συνεργασία τους.

Οι Verma και Mallick (1999: 122) υποστηρίζουν ότι –όπου είναι εφικτό– είναι χρήσιμη η προσωποποίηση της συνοδευτικής επιστολής αποφεύγοντας φράσεις όπως «Αγαπητέ συνάδελφε», «Αγαπητή κυρία/κύριε» κ.λπ. και αντικαθιστώντας αυτές με συγκεκριμένα ονόματα.

Έχοντας κατά νου αυτές τις προθέσεις, προτείνουμε τις παρακάτω πρακτικές:

- Το κύρος της συνοδευτικής επιστολής πρέπει να είναι συμβατό με το συγκεκριμένο ακροατήριο. Έτσι μια επισκόπηση που απευθύνεται σε εκπαιδευτικούς μπορεί να δώσει έμφαση στη σημασία της μελέτης για το σύνολο των επαγγελματιών αυτού του χώρου.
- Το ποσοστό των ερωτηματολογίων που θα επιστραφούν συμπληρωμένα δεν επηρεάζεται από υπογραφές κύρους, από επικλήσεις στον αλτρουισμό, ούτε από την ενσωμάτωση χειρόγραφων.
- Το όνομα του σπόνσορα ή του οργανισμού που διεξάγει την επισκόπηση θα πρέπει να παρουσιαστεί στο πάνω μέρος του γράμματος και στο εσωτερικό της συνοδευτικής επιστολής.
- Πρέπει να γίνει σαφής αναφορά στην εμπιστευτικότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων και πρέπει να διασαφηνιστεί ο σκοπός των όποιων σειριακών αριθμών και κωδικών εμφανίζονται στο ερωτηματολόγιο.
- Μια προ-επισκόπηση που να συμβουλεύει τους απαντώντες για το επερχόμενο ερωτηματολόγιο έχει δείξει ότι έχει σημαντική επίδραση στο ποσοστό των απαντήσεων.
- Μια σύντομη συνοδευτική επιστολή είναι πολύ αποτελεσματική· στοχεύστε σε όχι περισσότερο από μια σελίδα.

#### ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Είναι σημαντικό να επαναλάβουμε ότι ο τρόπος διατύπωσης των ερωτηματολογίων είναι ύψιστης σημασίας και ότι ο προκαταρκτικός έλεγχος είναι πολύ σημαντικός για την επιτυχία τους. Η πιλοτική αποστολή του ερωτηματολογίου έχει αρκετές λειτουργίες, κυρίως συντείνει στην αύξηση της αξιοπιστίας, της εγκυρότητας και της πρακτικότητας του ερωτηματολογίου (Orpenheim, 1992· Morrison, 1993· Wilson και McLean, 1994: 47). Με αυτό τον τρόπο εξυπηρετεί:

- Τον έλεγχο διαύγειας των ερωτήσεων, των οδηγιών και του τρόπου διαμόρφωσης του ερωτηματολογίου.
- Την ανατροφοδότηση για την εγκυρότητα των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου, τη λειτουργοποίηση των οικοδομημάτων και των σκοπών της έρευνας.
- Την εξάλειψη αμφισημιών ή αδυναμιών στη διατύπωση.
- Την ανατροφοδότηση για τον τύπο και τη μορφή των ερωτήσεων (π.χ. κλίμακα ιεράρχησης, ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών, ανοικτού, κλειστού τύπου ερωτήσεις κ.λπ.).
- Την ανατροφοδότηση για τις απαντήσεις σε κλειστού τύπου ερωτήσεις και για την καταλληλότητα συγκεκριμένων ή λεπτών ερωτήσεων.
- Την ανατροφοδότηση για την ελκυστικότητα και την παρουσίαση του ερωτηματολογίου.
- Την ανατροφοδότηση για τη διαμόρφωση, για τα επιμέρους τμήματα, την αρίθμηση και τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.
- Τον έλεγχο του χρόνου που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

- Τον έλεγχο της έκτασης του ερωτηματολογίου π.χ. αν είναι πολύ εκτενές ή πολύ σύντομο, πολύ εύκολο ή πολύ δύσκολο, πολύ βαρετό, πολύ απειλητικό, πολύ αδιάκριτο, πολύ προσβλητικό.
- Τη δημιουργία νέων ερωτήσεων από τις απαντήσεις των ερωτήσεων ανοικτού τύπου που μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε ως ερωτήσεις κλειστού τύπου με κλίμακες (π.χ. ερωτήσεις με κλίμακες ιεράρχησης).
- Την επισήμανση περιττών ερωτήσεων [π.χ. ερωτήσεων που λαμβάνουν σταθερά ένα «να» ή ένα «όχι» ως απάντηση (Youngman, 1984: 172)], δηλαδή αυτού του τύπου τις ερωτήσεις με μικρό βαθμό μεροληπτικότητας.
- Την επισήμανση ερωτήσεων που δεν γίνονται κατανοητές και δεν συμπληρώνονται από τους απαντώντες [π.χ. μελετώντας μοτίβα μη αναμενόμενων απαντήσεων και ερωτήσεων που δεν απαντώνται (Verma και Mallick, 1999: 120)].
- Τον έλεγχο του συστήματος κωδικοποίησης/ταξινόμησης για την ανάλυση δεδομένων.

Συνοπτικά, όπως ο Oppenheim (1992: 48) παρατηρεί, τα πάντα για το ερωτηματολόγιο πρέπει να δοκιμαστούν πιλοτικά: τίποτα δεν πρέπει να εξαιρεθεί, ούτε καν η γραμματισειρά ή η ποιότητα του χαρτιού!

#### **Πρακτικά ζητήματα για το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου**

Μεταφέροντας τα θέματα που αναλύσαμε παραπάνω, στο πεδίο σχεδιασμού του ερωτηματολογίου μπορούμε να επικεντρωθούμε σε μια σειρά από πρακτικά ζητήματα όπως:

- Η προσεκτική λειτουργικοποίηση των σκοπών του ερωτηματολογίου.
- Η λήψη αποφάσεων για τον ενδεδειγμένο τύπο ερώτησης – διχοτομική, με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής, με απαντήσεις κατά σειράν κατάταξης, κλίμακες ιεράρχησης, κλειστές, ανοικτές ερωτήσεις.
- Η διασφάλιση της διεξοδικής και ενδεδειγμένης μελέτης όλων των ζητημάτων που άπτονται του σχεδιασμού του ερωτηματολογίου: η λήψη αποφάσεων για το περιεχόμενο και η μελέτη του σε βάθος και εύρος.
- Η διασφάλιση ότι τα δεδομένα που έχουν συγκεντρωθεί μπορούν να απαντήσουν στα ερευνητικά ερωτήματα.
- Η διατύπωση περισσότερων κλειστού παρά ανοικτού τύπου ερωτήσεων για να διευκολυνθεί η ανάλυση (κυρίως μεγάλου δείγματος).
- Η εξισορρόπηση μεταξύ της περιεκτικότητας και της ενδεδειγμένης κάλυψης των ερωτημάτων της έρευνας λαμβάνοντας υπόψη μας ότι η συμπλήρωση ενός πολυσελίδου ερωτηματολογίου συνιστά αντικίνητρο για τους απαντώντες.
- Η διατύπωση μιας μόνο ερώτησης κάθε φορά.
- Η προσπάθεια διαυγούς διατύπωσης των ερωτήσεων.
- Η επιδίωξη της απλότητας, σαφήνειας και συντομίας όπου αυτό είναι εφικτό.

- Η εξισορρόπηση της συντομίας με την ευγένεια (Oppenheim, 1992: 122). Ενδεχομένως θα ήταν επωφελές να αντικαταστήσετε τη φράση «οικογενειακή κατάσταση» με μια πιο ευγενική φράση όπως «Παρακαλώ δηλώστε εάν είστε παντρεμένος, συζείτε/συγκατοικείτε, ή ζείτε μόνος σας».
- Η διασφάλιση της ισορροπίας μεταξύ των ερωτήσεων που αφορούν γεγονότα και απόψεις (αυτό ισχύει κυρίως στην περίπτωση που απαιτούνται στατιστικοί συσχετισμοί και διασταυρούμενοι πίνακες).
- Η αποφυγή καθοδηγητικών ερωτήσεων.
- Η προσπάθεια αποφυγής απειλητικών ερωτήσεων.
- Μην υποθέτετε ότι οι απαντώντες ξέρουν την απάντηση, είναι πληροφορημένοι για να απαντήσουν τις ερωτήσεις ή λένε πάντα την αλήθεια (σκόπιμα ή όχι). Γι' αυτό συμπεριλάβετε στις απαντήσεις φράσεις όπως «δεν ξέρω», «δεν εφαρμόζεται», «αβέβαιος», «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ» και «δεν υπάρχουν σχετικές κατηγορίες».
- Η αποφυγή διατύπωσης υπερβολικά δύσκολων ερωτήσεων.
- Η προσεκτική μελέτη της αναγνωσιμότητας του ερωτηματολογίου και του επιπέδου αναλφαριθμητισμού των απαντώντων (γεγονός το οποίο μπορεί να σας οδηγήσει στη χρήση δομημένης συνέντευξης έναντι ερωτηματολογίου).
- Μην τοποθετείτε ευαίσθητες ερωτήσεις στην αρχή του ερωτηματολογίου για να αποφύγετε τη δημιουργία αρνητικού ψυχολογικό κλίματος στους απαντώντες, αλλά μην τις βάζετε και τελείως στο τέλος του ερωτηματολογίου γιατί είναι πιθανόν οι απαντώντες να έχουν κουραστεί και να μην είναι συγκεντρωμένοι.
- Να είστε πολύ προσεκτικοί στη διαμόρφωση του ερωτηματολογίου ώστε να είναι ξεκάθαρο και ελκυστικό (αυτό ισχύει κυρίως εάν ένα πρόγραμμα Η/Υ πρόκειται να χρησιμοποιηθεί για την ανάλυση δεδομένων).
- Αποφύγετε, όπου αυτό είναι εφικτό, να συνεχίσετε μια ερώτηση σε μια άλλη σελίδα, καθώς ο απαντών μπορεί να θεωρήσει ότι η ερώτηση τελείωσε στην προηγούμενη.
- Διασφαλίστε ότι ο απαντών ξέρει πώς να απαντήσει σε κάθε ερώτηση π.χ. υπογραμμίζοντας, κυκλώνοντας, «τσεκάροντας», συμπληρώνοντας. Δώστε τις απαραίτητες οδηγίες για τη, συμπλήρωση και επιστροφή (ή συλλογή) του ερωτηματολογίου (εσωκλείστε έναν συστημένο φάκελο με γραμματόσημο και πληρωμένα τέλη εάν πρόκειται για ερωτηματολόγιο που θα αποσταλεί ταχυδρομικώς).
- Στείλτε πιλοτικά το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιώντας μια ομάδα απαντώντων που θα επιλεγούν από το δείγμα, οι οποίοι όμως δεν θα λάβουν την τελική εκδοχή του ερευνητικού εργαλείου.
- Αποφασίστε τον τρόπο με τον οποίο θα αποφύγετε την παραποίηση απαντήσεων (π.χ. εισάγετε ένα μηχανισμό ελέγχου που θα επικυρώνει τις απαντήσεις σε μια ερώτηση με βάση τις απαντήσεις σε μια άλλη για το ίδιο θέμα ή ζήτημα).
- Να είστε ικανοποιημένοι εάν λάβετε ένα ποσοστό επιστροφής 50% του συνολικού δείγματος: αποφασίστε τι θα κάνετε με τα δεδομένα που λείπουν και αξιολογήστε τη σημα-

οία τους (τα δεδομένα αυτά μπορεί να έχουν συνέπειες για το στρωματοποιημένο δείγμα που συνιστά την ομάδα-στόχο σας). Επίσης, σκεφτείτε γιατί τα ερωτηματολόγια δεν επιστράφηκαν και δεν συμπληρώθηκαν (π.χ. ήταν οι ερωτήσεις πολύ απειλητικές; ήταν το ερωτηματολόγιο πολύ εκτενές; – αυτά μπορεί να φάνηκαν στην πιλοτική επίδοσή του).

- Εσωκλείστε μια συνοδευτική επιστολή ευχαριστώντας τους συμμετέχοντες για τη συνεργασία τους, επισημάνετε τους σκοπούς της έρευνας, τους τρόπους με τους οποίους θα αντιμετωπιστούν ζητήματα ανωνυμίας και εμπιστευτικότητας, την ταυτότητα και τη θέση που κατέχετε, καθώς και ποιοι θα συμμετέχουν στην τελική αναφορά.
- Εάν το ερωτηματολόγιο δεν θα επιδοθεί από τον ερευνητή, διασφαλίστε ότι παρέχονται σαφείς οδηγίες για την επίδοσή του.

Ένα σημαντικό θέμα που διαπερνά όλη αυτή τη μεγάλη λίστα είναι η ιδιαίτερη προσοχή που πρέπει να δείξει ο ερευνητής στους απαντώντες, και στην προσέγγιση του ερωτηματολογίου μέσα από τα μάτια τους δηλαδή με τον τρόπο με τον οποίο εκείνοι θα το δεχθούν (π.χ. από την εχθρότητα, στην υποψία, στην απάθεια, στην απρόθυμη συμμόρφωση, στην αποδοχή από την εύκολη αποδοχή, στην αντίδραση, από την κινητοποίηση, στη βαρεμάρα, από την αμεσότητα, στην περιπλοκότητα κ.λπ.).

#### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΣΤΕΛΝΟΝΤΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΣ

Συχνά ερωτηματολόγια που στέλνονται ταχυδρομικώς είναι το καλύτερο μέσο για μια έρευνα επισκόπησης εκπαιδευτικού περιεχομένου. Πάρτε για παράδειγμα, τον ερευνητή που σκοπεύει να διερευνήσει την εφαρμογή καινούργιων αναλυτικών προγραμμάτων στα σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Μια επισκόπηση μέσω συνεντεύξεων βασισμένη σε κάποια δειγματοληψία του πληθυσμού των σχολείων θα ήταν χρονοβόρα και ακριβή. Από την άλλη πλευρά, ένα ερωτηματολόγιο που στέλνεται ταχυδρομικώς θα έχει πολλά πλεονεκτήματα. Επιπλέον, δοθέντων των οικονομικών περιορισμών και των περιορισμών σε θέματα πόρων το ερωτηματολόγιο που στέλνεται ταχυδρομικώς μπορεί κάλλιστα να αποδειχθεί ως ο μόνος βιώσιμος τρόπος για τη διεξαγωγή μιας τέτοιας διερεύνησης.

Τα τεκμήρια για τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των ταχυδρομικών επισκοπήσεων προέρχονται από μη εκπαιδευτικά περιβάλλοντα, εντούτοις μπορούν να εφαρμοστούν και σε αυτά. Στο σημείο αυτό θα επικεντρωθούμε σε ορισμένους από τους τρόπους με τους οποίους οι ερευνητές μπορούν να μεγιστοποιήσουν τις απαντήσεις στα ερωτηματολόγια όταν χρησιμοποιούν επισκοπήσεις μέσω ταχυδρομείου για εκπαιδευτικά ζητήματα.

Η έρευνα δείχνει ότι αρκετοί μύθοι για τα ερωτηματολόγια που στέλνονται ταχυδρομικώς δεν βασίζονται σε αποδείξεις (βλ. Hoinville και Jowell, 1978). Τα επίπεδα των απαντήσεων σε ταχυδρομικές επισκοπήσεις μέσω ταχυδρομείου δεν είναι χαμηλότερα από τα επίπεδα των απαντήσεων που λαμβάνουμε σε συνεντεύξεις· συχνά, τα επίπεδα είναι ίσα και σε ορισμένες περιπτώσεις μάλιστα, οι απαντήσεις σε ταχυδρομικά ερωτηματολόγια ξεπερνούν

τα επίπεδα απαντήσεων σε συνεντεύξεις. Ούτε πρέπει απαραίτητως το ερωτηματολόγιο να είναι σύντομο για να λάβει ικανοποιητικό ποσοστό απαντήσεων. Για παράδειγμα ένα σύντομο ερωτηματολόγιο, που απευθύνεται σε καλλιεργημένους απαντώντες μπορεί να φανεί ότι ευτελίζει περίπλοκα ζητήματα με τα οποία οι συμμετέχοντες είναι εξοικειωμένοι. Οι Hoinville και Jowell αναγνωρίζουν αρκετούς παράγοντες για τη διασφάλιση ενός καλού επιπέδου απαντήσεων σε ένα ερωτηματολόγιο που στέλνεται ταχυδρομικώς.

#### **Αρχική/Πιλοτική ταχυδρόμηση**

- Χρησιμοποιήστε καλής ποιότητας φακέλους με ηλεκτρολογημένη διεύθυνση και αποστολέα, όπου αυτό είναι εφικτό.
- Χρησιμοποιήστε Α κατηγορίας εξπρές ταχυδρομικές υπηρεσίες με πληρωμένα τέλη και σφραγίδα όπου αυτό είναι εφικτό.
- Εσωκλείστε ένα φάκελο με επικολλημένο γραμματόσημο για τους απαντώντες.
- Για μεγάλης κλίμακας ταχυδρομικές επισκοπήσεις, η Πέμπτη είναι η καλύτερη μέρα για να αποστείλετε τα ερωτηματολόγια: για επισκοπήσεις που αφορούν οργανισμούς καλύτερες ημέρες αποστολής είναι οι Δευτέρες ή οι Τρίτες.
- Αποφύγετε με κάθε τρόπο να διεξάγετε επισκοπήσεις το μήνα Δεκέμβριο (τα ερωτηματολόγια θα χαθούν στην αναστάτωση των χριστουγεννιάτικων αποστολών στη Δύση).

#### **Επιστολή παρακολούθησης**

Από τους τέσσερις παράγοντες που οι Hoinville και Jowell μελετούν σε σχέση με την αύξηση των ποσοστών απαντήσεων, η επιστολή παρακολούθησης έχει αποδειχθεί ως ο πλέον παραγωγικός. Όταν προετοιμάζετε επιστολές παρακολούθησης, καλό θα ήταν να έχετε τα παρακάτω υπόψη σας:

- Όλοι οι κανόνες που αφορούν τη συνοδευτική επιστολή ισχύουν και για την επιστολή παρακολούθησης.
- Η επιστολή παρακολούθησης πρέπει να εστιάζει εκ νέου στη σημασία της μελέτης και στην αξία της συμμετοχής των απαντώντων.
- Η χρήση δεύτερου ενικού προσώπου, η έκφραση μιας υποβόσκουσας απογοήτευσης για την πιθανότητα μη συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων και η έκπληξη για τη μη συνεργασία έχει φανεί ότι είναι αποτελεσματικά «τεχνάσματα».
- Η επιστολή παρακολούθησης δεν πρέπει να δίνει την εντύπωση ότι η μη απάντηση είναι αναμενόμενη ή ότι υπάρχουν αρκετά ασυμπλήρωτα ερωτηματολόγια στη συγκεκριμένη μελέτη.
- Η επιστολή παρακολούθησης πρέπει να συνοδεύεται από μια δεύτερη κόπια του ερωτηματολογίου μαζί με ένα φάκελο που έχει ηλεκτρολογημένη τη διεύθυνση και επικολλημένο γραμματόσημο για την επιστροφή του.
- Οι δεύτερες και τρίτες επιστολές παρακολούθησης υπόκεινται στο νόμο των μειωμένων



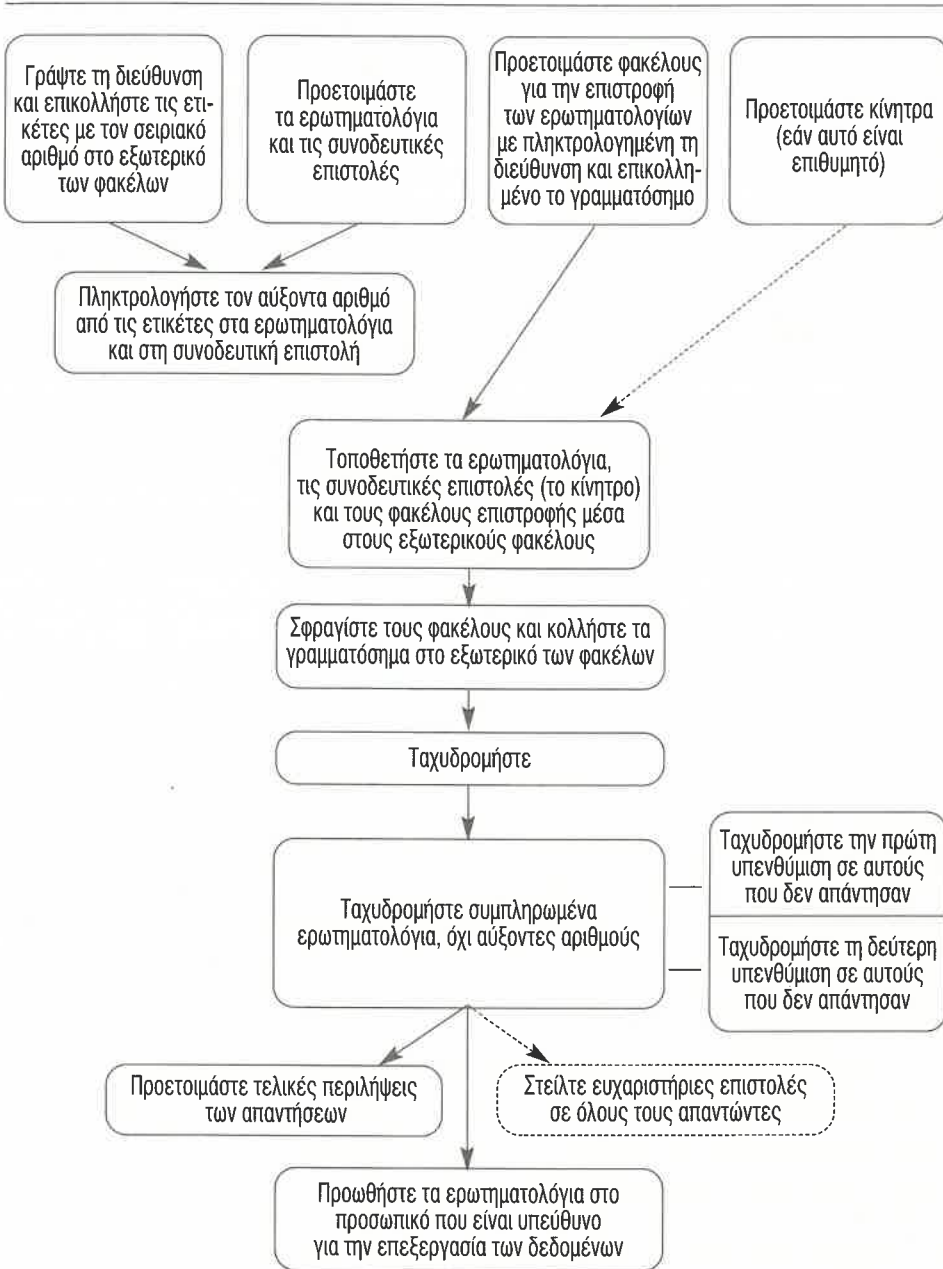
επιστροφών· άρα, πόσες επιστολές παρακολούθησης προτείνονται και ποια είναι τα επίπεδα επιτυχίας τους; Είναι δύσκολο να κάνουμε γενικεύσεις, εντούτοις τα παρακάτω σημεία είναι πρέπει να ληφθούν υπόψη. Μια καλοσχεδιασμένη ταχυδρομική επισκόπηση αναμένεται να πετύχει ένα ποσοστό τουλάχιστον 40% επιστροφής και με τη συνετή χρήση υπενθυμίσεων και παρακολούθησης, το ποσοστό μπορεί να αυξηθεί σε 70 με 80%. Μια προκαταρκτική πιλοτική επισκόπηση είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς μπορεί να αποτυπώσει το αναμενόμενο επίπεδο απαντήσεων. Η αρχική επισκόπηση πρέπει να πετύχει τουλάχιστον τα ίδια αν όχι υψηλότερα επίπεδα επιστροφής από ότι η πιλοτική διερεύνηση. Η Κρατική Υπηρεσία Κοινωνικών Επισκοπήσεων (Government Social Survey), που τώρα έχει μετονομαστεί σε Γραφείο Απογραφών και Επισκοπήσεων, προτείνει τη χρήση τριών υπενθυμίσεων που, όπως υποστηρίζει, μπορούν να αυξήσουν την αρχική επιστροφή σε ποσοστό 30% σε επισκοπήσεις του γενικού πληθυσμού. Ένα τυπικό μοτίβο για τις τρεις επιστολές παρακολούθησης είναι το εξής:

Αρχική αποστολή	40%
Πρώτη επιστολή παρακολούθησης	+20%
Δεύτερη επιστολή παρακολούθησης	+10%
Τρίτη επιστολή παρακολούθησης	+5%
Σύνολο	75%

### Κίνητρα

Ένας σημαντικός παράγοντας για τη μεγιστοποίηση των ποσοστών απάντησης είναι η χρήση κινήτρων. Αν και η χρήση τους είναι σχετικά σπάνια στις επισκοπήσεις στην Αγγλία, τα κίνητρα μπορεί να μειώσουν σημαντικά το ποσοστό επιστροφής ερωτηματολογίων, κυρίως όταν στις περιπτώσεις που συνοδεύουν την αρχική αποστολή και δεν ταχυδρομούνται εκ των υστέρων ως ανταμοιβές για την επιστροφή των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων. Αυτό το τέχνασμα λειτουργεί αποτελεσματικά γιατί δημιουργεί μια αίσθηση υποχρέωσης στον απαντώντα. Χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή για την επιλογή του ενδεδειγμένου είδους κινήτρου. Το κίνητρο πρέπει να προσεγγιστεί περισσότερο ως μια επιπρόσθετη χειρονομία παρά ως πληρωμή για την προσπάθεια που κατέβαλε ο απαντών γι' αυτό, και σύμφωνα με τους Hoinville και Jowell, το κίνητρο πρέπει να είσαι όσο το δυνατόν πιο ουδέτερο. Από αυτή την άποψη, οι ερευνητές υποστηρίζουν ότι οι συλλογές γραμματοσήμων ή τα σιλό διαρκείας είναι φθηνά, εσωκλείονται εύκολα στους φακέλους των ερωτηματολογίων και είναι συμβατά με τα ζητούμενα της έρευνας από τον απαντώντα.

Η προετοιμασία ενός διαγράμματος ροής μπορεί να βοηθήσει τον ερευνητή να οργανώσει το χρόνο και τη σειρά των επιμέρους τμημάτων μιας ταχυδρομικής επισκόπησης. Ένα τέτοιο διάγραμμα ροής που προτείνεται από τους Hoinville και Jowell (1978) παρουσιάζεται στον Πίνακα 14.2. Ο ερευνητής μπορεί επίσης να προσθέσει έναν χρονολογικό πίνακα για να βοηθήσει στην οργάνωση του χρονοδιαγράμματος των δραστηριοτήτων που παρουσιάζονται εδώ.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 14.2***Ένα διάγραμμα ροής για την οργάνωση της ταχυδρομικής επισκόπησης.*

### Εγκυρότητα

Η μέχρι τώρα ανάλυση επικεντρώθηκε στους τρόπους με τους οποίους μπορεί να αυξηθεί το ποσοστό απαντήσεων των ερωτηματολογίων που στέλνονται ταχυδρομικώς· δεν αναφερθήκαμε όμως καθόλου στην εγκυρότητα αυτής της τεχνικής.

Η εγκυρότητα των ερωτηματολογίων που στέλνονται ταχυδρομικώς μπορεί να ιδωθεί από δυο οπτικές σύμφωνα με τον Belson (1986). Πρώτον, από την άποψη της ακρίβειας με την οποία απάντησαν οι συμμετέχοντες τα ερωτηματολόγια και δεύτερον από την άποψη της κατανομής. Σε σχέση δηλαδή με το αν αυτοί που δεν επέστρεψαν τα ερωτηματολόγια θα είχαν απαντήσει με την ίδια κατανομή όπως αυτή όσων τα συμπλήρωσαν.

Η εγκυρότητα μπορεί να ελεγχθεί μέσω συστηματικών συνεντεύξεων. Πρόκειται για μια τεχνική που αποτελείται από 12 βασικές αρχές που συμπεριλαμβάνουν την εξοικείωση, την προσωρινή αναδόμηση, τον έλεγχο και την αμφισβήτηση.

Ο αναγνώστης που ενδιαφέρεται για επιπρόσθετες πληροφορίες πρέπει να συμβουλευτεί τον Belson (1986: 35-8).

Το πρόβλημα της μη επιστροφής (το πρόβλημα των «εθελοντικών προκαταλήψεων» όπως το ονομάζει ο Belson), μπορεί εν μέρει να ελεγχθεί και να περιοριστεί κυρίως εάν το ερωτηματολόγιο που στέλνεται ταχυδρομικώς αποστέλλεται σε σταθερή και συνεχή βάση. Αυτό προϋποθέτει παρακολούθηση από συνεντευκτές εκπαιδευμένους για να διεξάγουν τις συνεντεύξεις με τα άτομα που δεν απάντησαν.

### ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Ας υποθέσουμε ότι οι ερευνητές ακολούθησαν τις συμβουλές που δώσαμε για το σχεδιασμό των ταχυδρομικών επισκοπήσεων και έχουν εξασφαλίσει ένα υψηλό ποσοστό απαντήσεων σε αυτές. Το έργο τους τώρα είναι να συμπίεσουν τον όγκο των δεδομένων που συνέλεξαν σε μια μορφή κατάλληλη για ανάλυση. Η συμπίεση των δεδομένων, όπως ονομάζεται η διαδικασία, περιλαμβάνει σε γενικές γραμμές την κωδικοποίηση των δεδομένων προκειμένου αυτά να είναι έτοιμα για ανάλυση – χειρόγραφα στην περίπτωση επισκοπήσεων μικρής κλίμακας, με Η/Υ όταν ο αριθμός των ερωτηματολογίων είναι μεγαλύτερος. Πριν από την κωδικοποίηση, τα ερωτηματολόγια πρέπει να ελεγχθούν. Αυτή η δουλειά είναι γνωστή ως *επιμέλεια*.

Η επιμέλεια των ερωτηματολογίων έχει ως στόχο την επισήμανση και την εξάλειψη τυχόν λαθών των απαντώντων. (Εκτός από την τυπογραφική επιμέλεια που αναλύουμε σε αυτή την ενότητα, τυπογραφικοί έλεγχοι γίνονται και από τον Η/Υ π.χ. μέσω των προγραμμάτων ShinxSurvey, HyperRESEARCH και Results for Research™. Για μια περιγραφή των ελέγχων που γίνονται από Η/Υ και των έγκυρων ελέγχων κωδικοποίησης, δείτε επίσης και Hoinville και Jowell (1978), σσ. 150-5. Οι Moser και Kalton (1977) επισημαίνουν τρεις βασικές παραμέτρους για μια σωστή επιμέλεια:

1. *Πληρότητα*: Γίνεται έλεγχος για να βεβαιωθούμε ότι έχει δοθεί μια απάντηση για κάθε ερώτηση. Στις περισσότερες επισκοπήσεις, οι συνεντευκτές πρέπει να αποτυπώσουν μια απάντηση για κάθε ερώτηση (ενώ πάντα υπάρχει η κατηγορία «δεν είναι εφαρμόσιμη»). Απαντήσεις που δεν έχουν συμπληρωθεί μπορούν μερικές φορές να επανελεγχθούν από άλλα τμήματα της επισκόπησης. Στη χειρότερη περίπτωση, οι υπεύθυνοι μπορούν να επικοινωνήσουν ξανά με τους απαντώντες για να τους δώσουν τις πληροφορίες που λείπουν.
2. *Ακρίβεια*: Ελέγχουμε όσο είναι δυνατόν ότι όλες οι ερωτήσεις έχουν απαντηθεί με ακρίβεια. Ανακρίβειες προκύπτουν από απροσεξία είτε των συνεντευκτών είτε των απαντώντων. Ορισμένες φορές γίνεται εσκεμμένη απόπειρα παραπλάνησης. Ένα «τσεκάρισμα» στο λάθος κουτί, ένας κύκλος γύρω από τον λάθος κωδικό, ένα λάθος σε απλούς μαθηματικούς υπολογισμούς, μπορούν να μειώσουν την εγκυρότητα των δεδομένων, εκτός και αν τα λάθη αυτά ανιχνευθούν στη διαδικασία της επιμέλειας.
3. *Ομοιομορφία*: Ελέγχουμε ότι οι συνεντευκτές έχουν ερμηνεύσει τις οδηγίες και τις ερωτήσεις ομοιόμορφα. Μερικές φορές η αποτυχία να δοθούν σαφείς οδηγίες για την ερμηνεία των απαντήσεων που δίνουν οι συμμετέχοντες, οδηγεί τους συνεντευκτές στην αποτύπωση της ίδιας απάντησης με πολλούς διαφορετικούς κωδικούς αντί για έναν. Ένας έλεγχος ομοιομορφίας μπορεί να βοηθήσει να εξαλειφθεί αυτή η πηγή σφάλματος.

Το βασικό καθήκον της συμπίεσης των δεδομένων είναι η *κωδικοποίηση*, δηλαδή η επιλογή ενός κωδικού αριθμού για κάθε απάντηση της επισκόπησης με ερωτηματολόγιο. Φυσικά, δεν μπορούν όλες οι απαντήσεις ερωτήσεων επισκόπησης να μεταφραστούν σε κωδικούς αριθμούς. Πολλές ανοικτού τύπου ερωτήσεις για παράδειγμα δεν μπορούν να κωδικοποιηθούν με αυτό τον τρόπο για ανάλυση μέσω Η/Υ. Η κωδικοποίηση μπορεί να γίνει κατά τη διάρκεια της διαμόρφωσης του ερωτηματολογίου. Στην περίπτωση αυτή, μιλάμε για προ-κωδικοποιημένες ερωτήσεις. Όταν η κωδικοποίηση γίνει μετά την επίδοση και την απάντηση του ερωτηματολογίου, μιλάμε για *a posteriori* κωδικοποιημένες απαντήσεις. Η προ-κωδικοποίηση είναι κατάλληλη για κλειστού τύπου ερωτήσεις – για παράδειγμα, άνδρας 1, γυναίκα 0, ή άγαμος 0, παντρεμένος 1, εν διαστάσει 2, διαζευγμένος 3. Για ερωτήσεις που οι κατηγορίες των απαντήσεών τους είναι γνωστές εκ των προτέρων, αναπτύσσεται ένα πλαίσιο κωδικοποίησης πριν ξεκινήσουν οι συνεντεύξεις ώστε να μπορεί να τυπωθεί κατευθείαν πάνω στο ερωτηματολόγιο. Για ανοικτού τύπου ερωτήσεις («Γιατί επιλέξατε το συγκεκριμένο μάθημα αντί για το XYZ;»), πρέπει να επινοηθεί ένα πλαίσιο κωδικοποίησης μετά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Ο καλύτερος τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι η λήψη ενός τυχαίου δείγματος ερωτηματολογίων (10% ή περισσότερα εάν το επιτρέπει ο χρόνος) και η δημιουργία μιας συχνότητας που είναι συμβατή με τις διαφορετικές απαντήσεις ως ένα προκαταρκτικό στάδιο κωδικοποίησης. Εφόσον διαμορφωθεί το πλαί-

σιο κωδικοποίησης, ο ερευνητής μπορεί να κάνει έναν ακόμη έλεγχο εγκυρότητας χρησιμοποιώντας αυτό το πλαίσιο για να κωδικοποιήσει ένα επιπλέον δείγμα των ερωτηματολογίων. Είναι πολύ σημαντικό να υπάρχουν πλαίσια κωδικοποίησης από την αρχή –η επέκταση ή η τροποποίησή τους σε μια μεταγενέστερη φάση της μελέτης είναι ακριβή και κουραστική διαδικασία.

Υπάρχουν πολλά πακέτα Η/Υ που μπορούν να επεξεργαστούν δεδομένα ταχυδρομικών επισκοπήσεων. Τη στιγμή που γράφεται αυτό το βιβλίο ένα τέτοιο πρόγραμμα είναι το SphixSurvey. Αυτό το πακέτο, όπως και άλλα λογισμικά αυτού του τύπου, βοηθούν τους ερευνητές στο σχεδιασμό, την επίδοση και τη διαχείριση των δεδομένων των ερωτηματολογίων προκειμένου να επεξεργαστούν σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Οι απαντήσεις μπορούν να καταχωριστούν γρήγορα, τα δεδομένα να εξεταστούν αυτόματα με τη δημιουργία γραφημάτων και πινάκων καθώς και με μια μεγάλη ποικιλία στατιστικών μεθόδων. (Η έκδοση Plus2 δίνει τη δυνατότητα λεκτικής ανάλυσης ανοικτού κειμένου και το πρόγραμμα Lexica προσφέρει τη δυνατότητα επιπρόσθετων λειτουργιών για την ποιοτική ανάλυση δεδομένων.) Η διεύθυνση μιας διαδικτυακής σελίδας στην οποία παρουσιάζεται αυτό το πρόγραμμα είναι η <http://www.scolari.co.uk>. Πρόκειται για ένα πρόγραμμα που αποτελεί τυπικό παράδειγμα των προγραμμάτων αυτού του είδους.

Ενώ η κωδικοποίηση συνήθως γίνεται από τον ερευνητή, οι Sudman και Bradburn (1982: 149) επισημαίνουν και τη δυνατότητα να γίνει η κωδικοποίηση από τους απαντώντες προκειμένου να αυξηθεί η εγκυρότητα. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό στις ανοικτές ερωτήσεις, αν και προϋποθέτει φυσικά όχι μόνο την προθυμία των απαντώντων να εμπλακούν σε αυτή τη διαδικασία εκ των υστέρων, αλλά και τη δυνατότητα του ερευνητή να ανιχνεύσει και να αναγνωρίσει τους απαντώντες, γεγονός το οποίο, όπως αναφέραμε προηγουμένως, συνιστά δεοντολογικό ζήτημα.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η χρήση της συνέντευξης στην έρευνα σηματοδοτεί μια μετατόπιση από την προσέγγιση των υποκειμένων ως απλών αντικειμένων χειρισμού και των δεδομένων ως ανεξάρτητων από τα άτομα, στην προσέγγιση της γνώσης ως παραγώγου των ατόμων και συχνά μάλιστα ως προϊόντος των μεταξύ τους συζητήσεων (Kvale, 1996: 11). Προσεγγίζοντας τη συνέντευξη με την έννοια που διατυπώθηκε προηγουμένως, σημειώνει ο Kvale (ό.π.: 14), δηλαδή ως μια *ανταλλαγή απόψεων μεταξύ δυο ή περισσότερων ατόμων* για ένα θέμα κοινού ενδιαφέροντος με στόχο την παραγωγή γνώσης, δίνεται έμφαση στον κοινωνικό πυρήνα των ερευνητικών δεδομένων. Όπως επισημάναμε στο Κεφάλαιο 2, η γνώση πρέπει να προσεγγίζεται ως προϊόν των συμμετεχόντων το οποίο έχει ως αποτέλεσμα την παραγωγή *δεδομένων* περισσότερο, παρά *θέσφατων* (Lainig, 1967: 53). Ως τέτοια διαδικασία, η συνέντευξη δεν είναι αποκλειστικά ούτε αντικειμενική ούτε υποκειμενική, αλλά δι-υποκειμενική (ό.π.: 66). Οι συνεντεύξεις δίνουν τη δυνατότητα στα υποκείμενα – είτε αυτά είναι συνεντευκτές είτε συνεντευξιαζόμενοι– να συζητήσουν τις ερμηνείες τους για τον κόσμο στον οποίο ζουν και να εκφράσουν τον τρόπο με τον οποίο προσεγγίζουν διάφορες καταστάσεις μέσα από το προσωπικό τους πρίσμα. Με αυτή την έννοια, ο σκοπός της συνέντευξης δεν είναι απλά και μόνο η συλλογή δεδομένων για θέματα που σχετίζονται με τη ζωή: η συνέντευξη είναι μέρος της ίδιας της ζωής και ο εμποτισμός της από το ανθρώπινο στοιχείο είναι αναπόδραστος.

## ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Ο Kitwood (1977) με σαφήνεια αντιπαραθέτει τρεις αντιλήψεις. Η πρώτη αντίληψη είναι εκείνη που θεωρεί τη συνέντευξη ένα δυναμικό μέσο μετάδοσης πληροφοριών. Μία δεύτερη αντίληψη για τη συνέντευξη είναι εκείνη της συναλλαγής στην οποία αναπόφευκτα υπάρχουν προκαταλήψεις που πρέπει να αναγνωριστούν και να ελεγχθούν. Σύμφωνα με αυτή την άποψη, ο Kitwood εξηγεί ότι «κάθε συμμετέχων σε μια συνέντευξη θα ορίσει την κατάσταση με ιδιαίτερο τρόπο. Αυτό το γεγονός μπορεί κανείς να το χειριστεί καλύτερα εισάγοντας τρόπους ελέγχου στο σχεδιασμό της έρευνας, για παράδειγμα έχο-



ντας μία ομάδα συνεντευκτών με διαφορετικές προκαταλήψεις». Η συνέντευξη γίνεται καλύτερα κατανοητή υπό τους όρους μιας θεωρίας κινήτρων η οποία αναγνωρίζει μια σειρά μη λογικών παραγόντων που διέπουν την ανθρώπινη συμπεριφορά, όπως τα συναισθήματα, οι ασυνείδητες ανάγκες και οι διαπροσωπικές επιδράσεις. Ο Kitwood επισημαίνει ότι και οι δύο αυτές απόψεις για τη συνέντευξη αντιμετωπίζουν τα εγγενή χαρακτηριστικά των διαπροσωπικών συναλλαγών σαν να ήταν «δυναμικά εμπόδια στη σωστή έρευνα, τα οποία γι' αυτόν το λόγο πρέπει να απομακρυνθούν, να ελεγχθούν ή τουλάχιστον να καθοδηγηθούν με κάποιον τρόπο».

Η τρίτη αντίληψη για τη συνέντευξη τη θεωρεί ως μία συνάντηση που αναγκαστικά μοιράζεται πολλά από τα χαρακτηριστικά της καθημερινής ζωής (βλ., για παράδειγμα, τον Πίνακα 15.1). Ο Kitwood ισχυρίζεται ότι αυτό που απαιτείται, σύμφωνα με αυτή την άποψη, δεν είναι μία τεχνική που έχει να κάνει με τις προκαταλήψεις, αλλά μια θεωρία της καθημερινής ζωής η οποία παίρνει υπόψη τα σχετικά χαρακτηριστικά των συνεντεύξεων. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν παίξιμο ρόλων, στερεότυπα, αντίληψη και κατανόηση. Ένας από τους ισχυρότερους συνηγόρους αυτής της άποψης είναι ο Cicourel (1964), ο οποίος απαριθμεί πέντε από τα δεδομένα χαρακτηριστικά της κατάστασης της συνέντευξης, που κανονικά θεωρούνται ως προβλήματα. Περιληπτικά, αυτά είναι τα εξής:

1. Υπάρχουν πολλοί παράγοντες που αναπόφευκτα διαφέρουν από τη μία συνέντευξη στην άλλη, όπως η αμοιβαία εμπιστοσύνη, η κοινωνική απόσταση και ο έλεγχος του συνεντευκτή.
2. Ο απαντών μπορεί εύκολα να αισθάνεται άβολα και να υιοθετεί τακτικές αποφυγής, αν οι ερωτήσεις πηγαίνουν πολύ σε βάθος.
3. Τόσο ο συνεντευκτής όσο και ο απαντών είναι αναγκασμένοι να συγκρατούν μέρος αυτών που εν δυνάμει μπορούν να δηλώσουν.
4. Πολλές από τις έννοιες οι οποίες είναι σαφείς στον έναν θα είναι σχετικά δυσνόητες για τον άλλον, ακόμα και αν η πρόθεση είναι η γνήσια επικοινωνία.
5. Είναι αδύνατον, όπως και στην καθημερινή ζωή, να υποβάλει κανείς σε λογικό έλεγχο όλες τις πλευρές της συνάντησης.

Το μήνυμα που θα εξέφραζαν οι υποστηρικτές αυτής της άποψης είναι ότι, ανεξάρτητα από το πόσο πολύ θα προσπαθήσει ένας συνεντευκτής να είναι συστηματικός και αντικειμενικός, οι περιορισμοί της καθημερινής ζωής θα είναι ένα κομμάτι των διαπροσωπικών αλληλεπιδράσεων που παρεμβαίνουν. Οι Barker και Johnson (1998: 230) υποστηρίζουν ότι η συνέντευξη είναι ένα ιδιαίτερο μέσο αποτύπωσης ή παρουσίασης της γνώσης ατόμων για τις κοινωνικές δομές, καθώς οι ερωτήσεις του είναι κάθε άλλο παρά ουδέτερες. Αντίθετα μάλιστα, είναι ενσωματωμένες στις πολιτιστικές δεξαμενές των συμμετεχόντων και αντικατοπτρίζουν τους τρόπους με τους οποίους οι άνθρωποι κατανοούν το κοινωνικό τους περιβάλλον και τους άλλους<sup>1</sup>.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 15.1****Χαρακτηριστικά των εθνογράφων ως συνεντευκτών**

*Εμπιστοσύνη:* Θα έπρεπε να υπάρχει μία σχέση ανάμεσα στο συνεντευκτή και τον ερωτώμενο, η οποία θα υπερέβαινε την έρευνα, θα προωθούσε έναν δεσμό φιλίας, ένα συναίσθημα συνύπαρξης και κοινής επιδίωξης σε μία κοινή αποστολή που ανυψώνεται υπεράνω του προσωπικού εγώ.

*Περιέργεια:* Θα έπρεπε να υπάρχει η επιθυμία να μάθει κανείς, να γνωρίσει τις απόψεις των ανθρώπων και τις αντιλήψεις τους για τα γεγονότα, να ακούσει τις ιστορίες τους, να ανακαλύψει τα συναίσθηματά τους. Αυτή είναι η κινητήρια δύναμη, και πρέπει να είναι πολύ έντονη, ώστε να κινητοποιεί τους ερευνητές να αντιμετωπίζουν και να υπερβαίνουν τις πολλές δυσκολίες που παρεμβαίνουν στην οργάνωση και τη διεξαγωγή επιτυχημένων συνεντεύξεων.

*Φυσικότητα:* Όπως με την παρατήρηση προσπαθεί κανείς να είναι διακριτικός με σκοπό να γίνει μάρτυρας των γεγονότων όπως συμβαίνουν, χωρίς να επηρεάζονται από την παρουσία και τις πράξεις του, έτσι και στις συνεντεύξεις ο σκοπός είναι να βρεθεί αυτό που υπάρχει στη σκέψη των απαντώντων, αχρωμάτιστο και ανεπηρέαστο από το συνεντευκτή.

Πηγή: Προσαρμοσμένο από Woods, 1986

**ΣΚΟΠΟΙ ΤΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ**

Οι στόχοι της συνέντευξης είναι πολλοί και ποικίλοι, για παράδειγμα:

- Να χρησιμοποιηθεί ως μέσο για την αξιολόγηση ή την εκτίμηση ενός ατόμου από κάποια πλευρά.
- Για την επιλογή ή την προώθηση ενός εργαζομένου.
- Για την επίτευξη θεραπείας, όπως στη συνέντευξη σ' έναν ψυχίατρο.
- Για τον έλεγχο ή την ανάπτυξη υποθέσεων.
- Για τη συγκέντρωση στοιχείων όπως σε επισκοπήσεις ή σε πειραματικές καταστάσεις.
- Για τη δειγματολόγηση απόψεων απαντώντων, όπως σε κατ' οίκον συνεντεύξεις.

Αν και σε καθεμία από αυτές τις καταστάσεις οι αντίστοιχοι ρόλοι εκείνου που κάνει και εκείνου που δέχεται τη συνέντευξη μπορεί να ποικίλλουν και τα κίνητρα της συμμετοχής τους μπορεί να διαφέρουν, ένας κοινός παρονομαστής είναι η συναλλαγή που γίνεται μεταξύ αναζήτησης πληροφοριών από την πλευρά του ενός και παροχής πληροφοριών από την πλευρά του άλλου.

Η ερευνητική συνέντευξη εξυπηρετεί τρεις σκοπούς: Πρώτον μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βασικό μέσο συλλογής πληροφοριών που έχουν άμεση σχέση με τους στόχους της έρευνας. Σύμφωνα με την περιγραφή του Tuckman, «αποκτώντας πρόσβαση σε όσα βρίσκονται στο μυαλό του ατόμου», μπορούμε να μετρήσουμε τι γνωρίζει (γνώσεις ή πληρο-

φορίες), τι του αρέσει και τι όχι (αξίες και προτιμήσεις) και τι πιστεύει (στάσεις και πεποιθήσεις) (Tuckman, 1972). Δεύτερον, η συνέντευξη μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να ελέγξουμε υποθέσεις ή για να διατυπώσουμε νέες, ή ως ένας επεξηγηματικός μηχανισμός για να αναγνωριστούν οι μεταβλητές και οι σχέσεις τους. Τρίτον, η συνέντευξη μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε συνδυασμό με άλλες μεθόδους κατά τη διεξαγωγή μιας έρευνας. Με αυτό το σκεπτικό, ο Kerlinger (1970) υποστηρίζει ότι μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να παρακολουθήσει απροσδόκητα αποτελέσματα, για να επικυρώσει άλλες μεθόδους, ή για να διεισδύσει στα κίνητρα των απαντώντων και στο σκεπτικό που τους οδήγησε να απαντήσουν με συγκεκριμένο τρόπο.

Θα περιοριστούμε κατά συνέπεια στη χρήση της συνέντευξης ως ειδικού εργαλείου έρευνας. Οι συνεντεύξεις με αυτή την έννοια ποικίλλουν, από την τυπική συνέντευξη, στην οποία τίθενται συγκεκριμένες ερωτήσεις και οι απαντήσεις καταγράφονται σε τυποποιημένο διάγραμμα, σε λιγότερο τυπικές συνεντεύξεις, στις οποίες ο συνεντευκτής είναι ελεύθερος να τροποποιήσει την αλληλουχία των ερωτήσεων, να αλλάξει τη διατύπωση, να τις εξηγήσει ή να κάνει προσθήκες σ' αυτές, μέχρι την απόλυτα άτυπη συνέντευξη, όπου ο συνεντευκτής μπορεί να έχει μία σειρά από θέματα-κλειδιά τα οποία αναπτύσσει σε ελεύθερη συζήτηση αντί να έχει ένα δεδομένο ερωτηματολόγιο. Πέρα από αυτό το σημείο βρίσκεται η μη κατευθυνόμενη συνέντευξη, στην οποία ο συνεντευκτής παίζει δευτερεύοντα ρόλο.

Η ερευνητική συνέντευξη έχει οριστεί ως «συζήτηση δύο ατόμων, που αρχίζει από τον συνεντευκτή, με ειδικό σκοπό την απόκτηση σχετικών με την έρευνα πληροφοριών, και επικεντρώνεται από αυτόν [...] σε περιεχόμενο καθορισμένο από τους στόχους της έρευνας με συστηματική περιγραφή, πρόβλεψη ή ερμηνεία» (Cannell και Kahn, 1968: 527). Περιλαμβάνει τη συλλογή στοιχείων μέσω της άμεσης λεκτικής συναλλαγής μεταξύ ατόμων. Με αυτή την έννοια διαφέρει από το ερωτηματολόγιο, όπου ζητείται από τον ερωτώμενο να καταγράψει με κάποιον τρόπο τις απαντήσεις του σε ερωτήσεις που τίθενται.

Επειδή η συνέντευξη έχει ορισμένα κοινά στοιχεία με το αυτοσυμπληρούμενο ερωτηματολόγιο, συχνά συγκρίνεται με αυτό. Καθένα από τα δυο ερευνητικά εργαλεία υπερέρχει του άλλου από κάποιες απόψεις. Τα πλεονεκτήματα του ερωτηματολογίου για παράδειγμα είναι: ότι τείνει να είναι πιο αξιόπιστο· επειδή είναι ανώνυμο προάγει σε μεγαλύτερο βαθμό την ειλικρίνεια είναι οικονομικότερο σε σχέση με τη συνέντευξη από άποψη χρόνου και χρημάτων και μπορεί να ταχυδρομηθεί. Από την άλλη πλευρά, τα μειονεκτήματά του είναι τα εξής: συχνά έχει μικρό ποσοστό επιστροφών· δίνει τη δυνατότητα στο συνεντευκτή να απαντήσει ερωτήματα για το σκοπό της συνέντευξης και να υπερκεράσει τυχόν προβλήματα παρανοήσεων του συνεντευξιζόμενου καθώς ορισμένες φορές οι ίδιες ερωτήσεις έχουν διαφορετικό νόημα για διαφορετικά άτομα. Επίσης, στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται κλειστές ερωτήσεις το ερωτηματολόγιο υπόκειται στα μειονεκτήματα που αναφέραμε προηγουμένως. Εάν χρησιμοποιούνται μόνο ανοικτές ερωτήσεις, οι απαντώντες μπορεί να αρνηθούν να τις απαντήσουν για οποιονδήποτε λόγο. Επίσης, τα ερωτηματολόγια δημιουρ-

γούν προβλήματα όταν απευθύνονται σε άτομα με χαμηλό επίπεδο αλφαριθμητισμού. Τέλος, μια συνέντευξη μπορεί να ρυθμιστεί ως προς την ταχύτητα ανάλογα με τον συνεντευξιζόμενο, ενώ τα ερωτηματολόγια συχνά συμπληρώνονται βιαστικά.

Για λόγους ενδιαφέροντος, απεικονίζουμε τα υπέρ και τα κατά της συνέντευξης και του ερωτηματολογίου στον Πίνακα 15.2. Έχει επισημανθεί ότι η άμεση αλληλεπίδραση στη συνέντευξη είναι η πηγή τόσο των πλεονεκτημάτων όσο και των μειονεκτημάτων της ως τεχνικής έρευνας (Borg, 1963). Ένα πλεονέκτημα, για παράδειγμα, είναι ότι επιτρέπει μεγαλύτερο βάθος απ' ό,τι στην περίπτωση των άλλων μεθόδων συλλογής στοιχείων. Ένα μειονέκτημα, από την άλλη πλευρά, είναι ότι είναι επιρρεπής στην υποκειμενικότητα και μπορεί να επηρεάζεται από τον συνεντευκτή. Ο Orpenheim (1992: 81-2) υποστηρίζει ότι οι συνεντεύξεις παρουσιάζουν μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων σε σύγκριση με τα ερωτηματολόγια γιατί οι απαντώντες εμπλέκονται περισσότερο κατά τη διάρκειά τους και ως αποτέλεσμα αυτού είναι πιο κινητοποιημένοι· δίνουν τη δυνατότητα για συλλογή περισσότερων πληροφοριών σχετικά με την έρευνα σε σχέση με τις πληροφορίες που δίνονται συνήθως στη συνοδευτική επιστολή ενός ερωτηματολογίου. Τέλος, μέσω των συνεντεύξεων μπορεί να γίνει καλύτερος χειρισμός δυσκολότερων και ανοικτού τύπου ερωτήσεων.

#### **ΠΙΝΑΚΑΣ 15.2**

##### ***Τα πλεονεκτήματα της συνέντευξης έναντι του ερωτηματολογίου***

<i>Ζητήματα που πρέπει να ληφθούν υπόψη</i>	<i>Συνέντευξη</i>	<i>Ερωτηματολόγιο</i>
1. Προσωπική ανάγκη για συλλογή στοιχείων	Απαιτεί συνεντευκτές	Απαιτεί έναν υπάλληλο
2. Μεγαλύτερη δαπάνη συνεντευκτών	Αμοιβή και εκτύπωση	Ταχυδρομικά τέλη
3. Ευκαιρίες για διευκρίνιση των απαντήσεων (προσωποποίηση)	Πολλές	Περιορισμένες
4. Ευκαιρίες για ερωτήσεις	Πολλές	Περιορισμένες
5. Ευκαιρίες για εμβάθυνση	Πιθανές	Δύσκολες
6. Σχετική έκταση της αναγωγής των στοιχείων	Μεγάλη (λόγω της κωδικοποίησης)	Περιορίζεται κυρίως στην κατάταξη
7. Τυπικά, ο αριθμός απαντώντων που μπορούν να προσεγγιστούν	Περιορισμένος	Μεγάλος

8. Ποσοστό ανταπόκρισης	Καλό	Χαμηλό
9. Πηγές σφάλματος	Συνεντευκτής, εργαλείο, κωδικοποίηση, δείγμα	Περιορίζονται στο εργαλείο και στο δείγμα
10. Συνολική αξιοπιστία	Σχετικά περιορισμένη	Καλή
11. Έμφαση στην ικανότητα γραφής	Περιορισμένη	Εκτεταμένη

Πηγή: Tuckman, 1972

#### ΤΥΠΟΙ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ

Οι τύποι των συνεντεύξεων είναι συχνά τόσοι όσες και οι πηγές στις οποίες μπορεί να ανατρέξει κανείς! Για παράδειγμα, οι LeCompte και Preissle (1993) προτείνουν έξι τύπους: (α) τυποποιημένες συνεντεύξεις· (β) συνεντεύξεις σε βάθος· (γ) εθνογραφικές συνεντεύξεις· (δ) συνεντεύξεις ατόμων που ανήκουν στα ανώτερα κοινωνικά στρώματα· (ε) συνεντεύξεις ιστοριών ζωής και (στ) ομάδες εστίασης. Οι Bogdan και Biklen (1992) προσθέτουν τις εξής κατηγορίες: (ζ) ημιδομημένες συνεντεύξεις και (η) ομαδικές συνεντεύξεις. Οι Lincoln και Guba (1985) προσθέτουν τις: (θ) δομημένες συνεντεύξεις· και ο Oppenheimer (1992: 65) τις (ι) διερευνητικές συνεντεύξεις. Ο Patton (1980: 206) παρουσιάζει τέσσερις τύπους συνεντεύξεων: (ια) τις ανεπίσημες/άτυπες συνεντεύξεις με τη μορφή συζήτησης· (ιβ) τις προσεγγίσεις συνεντεύξεων με τη μορφή οδηγού/πιλότου· (ιγ) τυποποιημένες ανοιχτές συνεντεύξεις· (ιδ) κλειστού τύπου ποσοτικές συνεντεύξεις. Ο Patton παρουσιάζει τους τύπους αυτούς με σαφήνεια (Πίνακας 15.3).

Με ποιον τρόπο μπορεί ο ερευνητής να κατανοήσει το φάσμα των διαφορετικών τύπων συνεντεύξεων; Ο Kvale (1996: 126-7) τοποθετεί τους διάφορους τύπους συνεντεύξεων σε ένα συνεχές υποστηρίζοντας ότι διαφέρουν ως προς το εύρος των σκοπών, το βαθμό της δομής, το βαθμό στον οποίο είναι διερευνητικές ή ελέγχουν συγκεκριμένες υποθέσεις, το αν επιδιώκουν περιγραφή ή ερμηνεία, και τέλος, ως προς το αν είναι επικεντρωμένες στον γνωστικό ή στο συναισθηματικό τομέα. Μια σημαντική διαφορά βρίσκεται στο βαθμό της δομής της συνέντευξης, που με τη σειρά της αντικατοπτρίζει τους σκοπούς της, για παράδειγμα, να συγκεντρώσει τα συναισθήματα των απαντώντων για ένα συγκεκριμένο ζήτημα ή να επισημάνει μοναδικά, εναλλακτικά συναισθήματα για ένα συγκεκριμένο θέμα. Οι Lincoln και Guba (1985: 269) υποστηρίζουν ότι η δομημένη συνέντευξη είναι χρήσιμη εφόσον ο ερευνητής γνωρίζει τις ελλείψεις του και άρα είναι σε θέση να διατυπώσει τις κατάλληλες ερωτήσεις ώστε να καλύψει τις ελλείψεις αυτές, ενώ η μη δομημένη συνέντευξη είναι χρήσιμη όταν ο ερευνητής δεν γνωρίζει τα κενά του και, συνεπώς, βασίζεται στις πληροφορίες που θα πάρει από τους απαντώντες!

Το ζήτημα στο σημείο αυτό είναι «η καταλληλότητα για το σκοπό»· όσο περισσότερο επιδιώκει κανείς να συλλέξει συγκρίσιμα δεδομένα –για άτομα ή για πεδία– τόσο πιο τυπο-



ποημένη και ποσοτική τείνει να γίνεται η συνέντευξή του· όσο πιο πολύ επιθυμεί να αποκτήσει πρόσβαση σε μοναδικές, μη τυποποιημένες, εξατομικευμένες πληροφορίες για τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα προσλαμβάνουν τον κόσμο, τόσο περισσότερο στρέφεται στην ποιοτική, ανοικτού τύπου μη δομημένη συνέντευξη. Πράγματι, αυτό ισχύει όχι μόνο για τις συνεντεύξεις, αλλά και για το γραπτό αντίστοιχό τους, τα ερωτηματολόγια. Ο Orpenheim (1992: 86) επισημαίνει ότι η τυποποίηση πρέπει να αναφέρεται στην *αντιστοιχία του ερεθίσματος* δηλαδή, στο γεγονός ότι κάθε απαντών πρέπει να *κατανοεί* την ερώτηση της συνέντευξης με τον ίδιο τρόπο και όχι να επαναλαμβάνει την ακριβή διατύπωσή της, καθώς κάποιοι απαντώντες μπορεί να δυσκολεύονται να το κάνουν αυτό, ή να ερμηνεύσουν διαφορετικά και ίσως με άσχετο τρόπο συγκεκριμένες ερωτήσεις. (Επίσης προσθέτει ότι από τη στιγμή που θα αλλάξει η διατύπωση μιας ερώτησης έστω και ελάχιστα, η ερώτηση αυτή γίνεται στην πράξη, μια διαφορετική ερώτηση!)

Οι *διερευνητικές* συνεντεύξεις (Orpenheim, 1992: 65) είναι σχεδιασμένες για να είναι κατά βάση *ευρετικές* και προσπαθούν να αναπτύξουν υποθέσεις περισσότερο παρά να συλλέξουν γεγονότα και αριθμούς. Καθώς οι διερευνητικές συνεντεύξεις καλύπτουν συναισθηματικά φορτισμένα θέματα προϋποθέτουν δεξιότητες από μέρους του ερευνητή για να χειριστεί τη συνέντευξη και να δώσει τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να μιλήσουν ελεύθερα και να εμπλακούν συναισθηματικά, πληροφορώντας τον συνεντευκτή με αμεροληψία, ειλικρίνεια, αυθεντικότητα, πλούσιο και σε βάθος λόγο για τις εμπειρίες τους.

Ο Morrison (1993: 34-6) παρουσιάζει πέντε συνεχή που σκιαγραφούν πέντε διαφορετικούς τρόπους θεωρητικής σύλληψης των συνεντεύξεων. Στο ένα άκρο του πρώτου συνεχούς τοποθετούνται οι αριθμοί, τα στατιστικά, τα αντικειμενικά γεγονότα και τα ποσοτικά δεδομένα· στο άλλο άκρο, τοποθετούνται τα αντίγραφα της συνέντευξης, τα σχόλια, οι υποκειμενικές περιγραφές, με άλλα λόγια τα ποιοτικά, λεκτικά δεδομένα.

Στο ένα άκρο του δεύτερου συνεχούς τοποθετούνται οι κλειστού τύπου ερωτήσεις και οι ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών που αναγκάζουν τους απαντώντες να επιλέξουν από μια δεδομένη και προκαθορισμένη γκάμα ερωτήσεων, αυτή που είναι πιο συμβατή με τις απόψεις τους· στην άλλη άκρη του συνεχούς τοποθετούνται οι ανοικτού τύπου ερωτήσεις που δεν απαιτούν επιλογή από μια δεδομένη γκάμα ερωτήσεων – οι απαντώντες μπορούν να απαντήσουν τις ερωτήσεις αυτές με τον τρόπο και τη φρασεολογία που επιθυμούν δηλαδή η έρευνα ανταποκρίνεται στο προσωπικό πρίσμα των συμμετεχόντων.

Στο ένα άκρο του τρίτου συνεχούς τοποθετείται η επιθυμία μέτρησης απαντήσεων, η σύγκριση μιας ομάδας απαντήσεων με άλλες, η συσχέτιση απαντήσεων, ο αριθμός των αναφορών (πόσα άτομα έδωσαν τη συγκεκριμένη απάντηση, πόσοι κατέταξαν μια συγκεκριμένη απάντηση ως Χ ή Ψ)· στο άλλο άκρο του συνεχούς τοποθετείται η επιθυμία να αποτυπωθεί η μοναδικότητα μιας κατάστασης, ενός συγκεκριμένου ατόμου ή προγράμματος –τι διαφοροποιεί μια απάντηση από άλλες ή ένα πρόγραμμα από άλλα, δηλαδή στοχεύει στην αποτύπωση της ποιότητας μιας κατάστασης ή απάντησης.



Στο ένα άκρο του τέταρτου συνεχούς τοποθετείται η επιθυμία για επισιμότητα, ακρίβεια των αριθμών και των κατηγοριών που έχουν προσδιοριστεί καθώς ο ερευνητής ξέρει εκ των προτέρων τι αναζητά· στο άλλο άκρο τοποθετείται μια περισσότερο ευέλικτη, ανεπίσημη πρόθεση, καθώς αυτό που αναζητά ο ερευνητής είναι πιο αβέβαιο και λιγότερο προκαθορισμένο. Ο ερευνητής εισάγεται σε μια κατάσταση και αντιδρά σε όσα ανακλύπουν.

Στο ένα άκρο του πέμπτου συνεχούς τοποθετείται η απόπειρα να επισιμάνουμε κανονικότητες –απαντήσεων, απόψεων κ.λπ.– προκειμένου να ξεκινήσουν οι διατυπώσεις γενικεύσεων από τα δεδομένα και οι περιγραφές των συμβάντων· στο άλλο άκρο του πέμπτου συνεχούς τοποθετείται η απόπειρα να αποτυπωθεί η μοναδικότητα, η ποιότητα μιας απάντησης, η περιπλοκότητα μιας κατάστασης, η κατανόηση του γιατί οι απαντώντες λένε ό,τι λένε και όλα αυτά με δικά τους λόγια.

Μπορούμε να ομαδοποιήσουμε τα περιεχόμενα των άκρων των πέντε συνεχών ως εξής:

#### *Ποσοτικές προσεγγίσεις*

Αριθμοί  
προκαθορισμένες, δεδομένες  
μετρήσεις  
βραχυπρόθεσμες  
διακεκομμένες  
συγκριτικές  
συσχετιστικές  
συχνότητες  
επισιμότητα  
έμφαση στις  
κανονικότητες  
περιγραφή  
αντικειμενικά γεγονότα  
περιγραφή  
παρατήρηση της κατάστασης από έξω  
δομημένες  
στατιστικές

#### *Ποιοτικές προσεγγίσεις*

Λέξεις  
ανοικτού τύπου, τροποποιήσιμες  
αποτυπώνουν τη μοναδικότητα  
μακροπρόθεσμες  
συνεχείς  
αποτυπώνουν ειδικά θέματα  
αξιολογούν την ποιότητα  
ατομικότητα  
ανεπισιμότητα  
αναζήτηση της  
μοναδικότητας  
εξήγηση  
υποκειμενικά γεγονότα  
ερμηνεία  
παρατήρηση της κατάστασης εκ των έσω  
μη δομημένες  
εθνογραφικές, διαφωτιστικές

Η αριστερή στήλη είναι πολύ πιο επίσημη και προσχεδιασμένη λεπτομερώς, ενώ η δεξιά στήλη είναι πολύ πιο ανεπίσημη και οι λεπτές λεπτομέρειες αναδύονται από τη στιγμή που ο ερευνητής θα βρεθεί επιτόπου στο πεδίο. Οι συνεντεύξεις στην αριστερή στήλη είναι a priori προσδιορισμένες, δηλαδή πρέπει να έχουν όλες τις κατηγορίες και τις ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών διατυπωμένες και οργανωμένες από την αρχή. Αυτό συνήθως χρειάζεται έναν πιλότο πάνω στον οποίο θα δοκιμαστεί το υλικό και έπειτα θα τελειοποιηθεί.

Όταν ολοκληρωθούν οι λεπτομέρειες αυτού του πιλότου, η ανάλυση των δεδομένων είναι σχετικά εύκολη γιατί οι κατηγορίες ανάλυσής τους είναι εξαρχής αποφασισμένες, συνεπώς η ανάλυση των δεδομένων είναι γρήγορη.

Η δεξιά στήλη είναι πολύ πιο περίπλοκη καθώς τροποποιείται εν τη εξελίξει της, δηλαδή είναι γρήγορη στο ξεκίνημα και στη συλλογή δεδομένων γιατί οι κατηγορίες δεν πρέπει να είναι καθορισμένες εκ των προτέρων, αλλά αναδύονται εφόσον τα δεδομένα συλλεχθούν. Εντούτοις, προκειμένου να αναδυθούν τα ζητήματα και να οργανώσουμε την παρουσίασή τους, η ανάλυση των δεδομένων είναι αρκετά πιο μακροπρόθεσμη.

Ο Kvale (1996: 30) παρουσιάζει τα βασικά χαρακτηριστικά των ποιοτικών ερευνητικών συνεντεύξεων:

- *Κοσμοθεωρία*: Το θέμα της ποιοτικής συνέντευξης είναι ο τρόπος με τον οποίο τα υποκειμένα βιώνουν τον κόσμο και τη σχέση τους με αυτόν.
- *Νόημα*: Η συνέντευξη προσπαθεί να ερμηνεύσει το νόημα σημαντικών γεγονότων στη ζωή του υποκειμένου. Ο συνεντευκτής αποτυπώνει και ερμηνεύει το νόημα του «τι», αλλά και του «πώς» κάτι διατυπώνεται.
- *Ποιοτική*: Η συνέντευξη αναζητά ποιοτική γνώση διατυπωμένη μέσω της καθημερινής γλώσσας, δεν στοχεύει στην ποσοτικοποίηση.
- *Περιγραφική*: Η συνέντευξη αποπειράται να αποκτήσει ανοικτές και ευαίσθητες περιγραφές διαφορετικών οπτικών της ζωής των υποκειμένων.
- *Ειδικά θέματα*: Εκμαιεύονται περιγραφές συγκεκριμένων καταστάσεων και δράσεων, όχι γενικές απόψεις.
- *Εσκεμμένη αφέλεια*: Ο συνεντευκτής είναι ανοικτός απέναντι σε νέα και μη αναμενόμενα φαινόμενα χωρίς να έχει προκατασκευασμένες κατηγορίες και μορφές ερμηνείας.
- *Εστίαση*: Η συνέντευξη είναι εστιασμένη σε συγκεκριμένα θέματα· δεν είναι ούτε απόλυτα δομημένη με τυποποιημένες ερωτήσεις, ούτε απολύτως «μη κατευθυνόμενη».
- *Αμφισημία*: Οι δηλώσεις των συμμετεχόντων στη συνέντευξη μπορεί ορισμένες φορές να είναι ασαφείς αντικατοπτρίζοντας αντιφάσεις στον τρόπο προσέγγισης του κόσμου από τα υποκειμένα.
- *Αλλαγή*: Η διαδικασία της συνέντευξης μπορεί να παράγει νέες σκέψεις και να συντείνει στη συνειδητοποίηση του υποκειμένου που μπορεί κατά τη διάρκεια της συνέντευξης να τροποποιήσει τις περιγραφές και τα νοήματά του/της για ένα θέμα.
- *Ευαισθησία*: Διαφορετικοί συνεντευκτές μπορούν να παράγουν διαφορετικές δηλώσεις, ανάλογα με την ευαισθησία και τις γνώσεις τους για το θέμα της συνέντευξης.
- *Διαπροσωπικές σχέσεις*: Η παραγόμενη γνώση δημιουργείται μέσα από τις αλληλεπιδράσεις που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.
- *Θετική εμπειρία*: Μια συνέντευξη που διεξήχθη σωστά μπορεί να είναι μια σπάνια και

πλούσια εμπειρία για το άτομο το οποίο συμμετείχε σε αυτή καθώς μπορεί να αποκτήσει νέες ιδέες για τη ζωή του/της.

Υπάρχουν τέσσερις βασικοί τύποι συνέντευξης που αναλύουμε στο παρόν βιβλίο και που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως ειδικά ερευνητικά εργαλεία: (α) η δομημένη συνέντευξη· (β) η μη δομημένη συνέντευξη· (γ) η μη κατευθυνόμενη συνέντευξη και (δ) η εστιασμένη συνέντευξη. Η δομημένη συνέντευξη είναι ένα είδος συνέντευξης της οποίας το περιεχόμενο και οι διαδικασίες είναι εκ των προτέρων οργανωμένες. Αυτό σημαίνει ότι η σειρά και η διατύπωση των ερωτήσεων καθορίζεται με βάση ένα πρόγραμμα και ο συνεντευκτής έχει περιορισμένα περιθώρια ελευθερίας. Ακόμα και όταν παρέχεται κάποιος βαθμός ελευθερίας, αυτός έχει προσδιοριστεί *a priori*. Συνεπώς, η δομημένη συνέντευξη χαρακτηρίζεται ως μια κλειστού τύπου κατάσταση. Σε αντίθεση με το παραπάνω, η μη δομημένη συνέντευξη είναι μια ανοικτή κατάσταση που χαρακτηρίζεται από μεγαλύτερη ευελιξία και ελευθερία. Όπως ο Kerlinger (1970) σημειώνει, αν και οι ερευνητικοί σκοποί διαμορφώνουν τις ερωτήσεις που θα διατυπωθούν, το περιεχόμενο, η σειρά και η διατύπωση τους βρίσκονται εξ ολοκλήρου στα χέρια του συνεντευκτή. Αυτό βέβαια δεν σημαίνει ότι η μη δομημένη συνέντευξη είναι ένα τυχαίο ζήτημα γιατί και αυτή πρέπει με τον δικό της τρόπο να οργανωθεί.

Η μη κατευθυνόμενη συνέντευξη ως ερευνητική τεχνική προκύπτει από τη θεραπευτική ή ψυχιατρική συνέντευξη. Τα βασικά της χαρακτηριστικά είναι η ελάχιστη κατεύθυνση ή η επίδειξη του ελάχιστου δυνατού ελέγχου και η ελευθερία που δίνεται στο συμμετέχοντα στη συνέντευξη να εκφράσει τα υποκειμενικά του/της συναισθήματα όπως επιλέξει ή όπως μπορεί. Όπως το θέτουν οι Moser και Kalton (1977):

Ο πληροφοριοδότης παροτρύνεται να μιλήσει για το υποκείμενο υπό μελέτη (συνήθως για τον εαυτό του) και η ροή της συνέντευξης κινείται κατά βάση από τον ίδιο. Δεν υπάρχουν προκαθορισμένες ερωτήσεις και συνήθως ούτε προκαθορισμένο πλαίσιο για την αποτύπωση ηχογραφημένων απαντήσεων. Ο συνεντευκτής περιορίζεται στη διευκρίνιση αμφισβητούμενων σημείων, στην παράφραση των απαντήσεων του συμμετέχοντα και σε γενικές γραμμές στη διερεύνηση. Είναι μια προσέγγιση που προτείνεται κυρίως στις περιπτώσεις περίπλοκων συμπεριφορών και όταν η γνώση μας γι' αυτές είναι ακόμη σε μια ασαφή και μη δομημένη μορφή.

(Moser και Kalton, 1977)

Η ανάγκη εισαγωγής περισσότερου ελέγχου από μέρους του συνεντευκτή στη μη κατευθυνόμενη κατάσταση οδήγησε στη διαμόρφωση της εστιασμένης συνέντευξης. Το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό αυτού του τύπου συνέντευξης είναι ότι εστιάζεται στις υποκειμενικές απαντήσεις του συμμετέχοντα για μια γνωστή κατάσταση στην οποία ενεπλάκη και η οποία έχει αναλυθεί από το συνεντευκτή πριν από τη συνέντευξη. Μπορεί λοιπόν να χρησιμοποιήσει τα δεδομένα από τη συνέντευξη για να στηρίξει ή για να απορρίψει προηγουμένως διατυπωμένες υποθέσεις. Όπως εξηγούν οι Merton και Kendall (1946):

Στη συνέντευξη μπορούμε να παροτρύνουμε τους πληροφοριοδότες να θυμηθούν εμπειρίες που έχουν ζήσει. Στην εστιασμένη συνέντευξη όμως ο συνεντευκτής, μπορεί, όταν κρίνει σκόπιμο, να διαδραματίσει πιο ενεργό ρόλο: μπορεί να εισαγάγει πιο συγκεκριμένα λεκτικά ερεθίσματα ή ακόμη και να αναπαραστήσει το μοτίβο του ερεθίσματος. Σε οποιαδήποτε από τις δυο περιπτώσεις, συνήθως δημιουργείται μια συμπαγής αναφορά των αποκρίσεων από τους πληροφοριοδότες.

(Merton και Kendall, 1946)

Θα εξετάσουμε τη μη κατευθυνόμενη και την κατευθυνόμενη συνέντευξη με μεγαλύτερη λεπτομέρεια παρακάτω σε αυτό το κεφάλαιο.

### ΠΙΝΑΚΑΣ 15.3

#### Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα διαφορετικών τύπων συνεντεύξεων

Τύπος συνέντευξης	Χαρακτηριστικά	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
1. Άτυπη συνέντευξη με τη μορφή συζήτησης	Ερωτήματα προκύπτουν από το άμεσο πλαίσιο και διατυπώνονται στη φυσική ροή της συζήτησης· δεν υπάρχουν προκαθορισμένες ερωτήσεις, θέματα ή διατυπώσεις.	Αυξάνει τη σχετικότητα των ερωτήσεων· οι συνεντεύξεις βασίζονται στις παρατηρήσεις και προκύπτουν από αυτές· η συνέντευξη αντιστοιχεί σε άτομα και καταστάσεις.	Διαφορετικές πληροφορίες συλλέγονται από διαφορετικά άτομα για διαφορετικές ερωτήσεις. Η συνέντευξη είναι λιγότερο συστηματική και αναλυτική εάν συγκεκριμένες ερωτήσεις δεν προκύψουν «φυσικά». Η οργάνωση και η ανάλυση των δεδομένων μπορεί να είναι ιδιαίτερα δύσκολη.
2. Προσέγγιση πιλότου/οδηγού συνέντευξης	Θέματα και ζητήματα που πρέπει να καλυφθούν προσδιορίζονται εκ των προτέρων με μορφή περίληψης· ο συνεντευκτής αποφασίζει για τη σειρά και τη διατύπωση των ερωτήσεων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.	Η περιληψη αυξάνει τη λεπτομέρεια των δεδομένων και κάνει τη συλλογή δεδομένων πιο συστηματική για κάθε απαντώντα. Λογικά κενά στα δεδομένα είναι αναμενόμενα και κλειστά. Οι συνεντεύξεις διατηρούν σε γενικές γραμμές τη μορφή συζήτησης και τη σχέση με τα περιβάλλοντα.	Σημαντικά ζητήματα μπορεί να παραλειφθούν από απροσεξία. Η ευελιξία του συνεντευκτή στη σειρά και τη διατύπωση των ερωτήσεων μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα σημαντικά διαφορετικές απαντήσεις μειώνοντας ως εκ τούτου τη συγκρισιμότητα των απαντήσεων.

- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 3. Τυποποιημένες ανοικτού τύπου συνεντεύξεις | Η ακριβής διατύπωση και σειρά των ερωτήσεων καθορίζεται εκ των προτέρων. Όλα τα άτομα που συμμετέχουν στις συνεντεύξεις απαντούν στις ίδιες βασικές ερωτήσεις με την ίδια σειρά. | Οι συμμετέχοντες απαντούν στις ίδιες ερωτήσεις, αυξάνοντας κατ' αυτό τον τρόπο τη συγκρισιμότητα των απαντήσεων· τα δεδομένα για κάθε άτομο είναι ολοκληρωμένα ως προς τα θέματα της συνέντευξης. Μειώνονται οι επιδράσεις και οι προκαταλήψεις του συνεντευκτή όταν χρησιμοποιούνται αρκετές συνεντεύξεις. Επιτρέπει στους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων να μελετήσουν τους λειτουργικούς ορισμούς που χρησιμοποιούνται στην αξιολόγηση. Διευκολύνει την οργάνωση και ανάλυση των δεδομένων. | Μικρή ευελιξία στη συσχέτιση της συνέντευξης με συγκεκριμένα άτομα και καταστάσεις· η τυποποιημένη διατύπωση των ερωτήσεων μπορεί να περιορίσει τη φυσικότητα και τη σχετικότητα των ερωτήσεων και απαντήσεων.   |
| 4. Κλειστού τύπου ποσοτικές συνεντεύξεις     | Οι ερωτήσεις και οι κατηγορίες απαντήσεων είναι προκαθορισμένες εκ των προτέρων. Οι απαντήσεις είναι τυποποιημένες· ο απαντών επιλέγει μεταξύ αυτών των καθορισμένων απαντήσεων. | Η ανάλυση των δεδομένων είναι απλή. Οι απαντήσεις μπορούν να συγκριθούν άμεσα και να συναθροιστούν εύκολα· πληθώρα σύντομων απαντήσεων μπορούν να διατυπωθούν σε σύντομο χρονικό διάστημα.   | Οι απαντώντες πρέπει να εντάξουν τις εμπειρίες και τα συναισθήματά τους στις κατηγορίες του ερευνητή· μπορεί αυτές όμως να θεωρηθούν απρόσωπες, άσχετες και μηχανιστικές. Μπορεί να διαστρέψουν αυτά που πραγματικά εννοούν οι απαντώντες ή τις εμπειρίες τους περιορίζοντας τις δυνατότητες της απάντησής τους. |

Πηγή: Patton, 1980: 206

#### ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑ ΒΑΣΙΣΜΕΝΗ ΣΤΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Ο Kvale (1996: 68) παρουσιάζει επτά φάσεις της διερεύνησης με τη χρήση συνέντευξης, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να σχεδιαστεί αυτό το είδος της έρευνας:

- **Δημιουργία θεματικών ενοτήτων:** Διατυπώστε το σκοπό της διερεύνησης και περιγράψτε το θέμα υπό μελέτη πριν ξεκινήσουν οι συνεντεύξεις. Το γιατί και το τι της διερεύνησης πρέπει να διασαφηνιστεί πριν τεθεί το ερώτημα πώς – μέθοδος.
- **Σχεδιασμός:** Σχεδιάστε τη μελέτη λαμβάνοντας υπόψη και τα επτά στάδια της διερεύνησης πριν ξεκινήσει η συνέντευξη.
- **Διεξαγωγή της συνέντευξης:** Διεξάγετε τις συνεντεύξεις με βάση μια συνέντευξη οδηγό/πilotο και με μια αναστοχαστική προσέγγιση των αποτελεσμάτων και της διαπροσωπικής σχέσης που αναπτύσσεται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.
- **Μεταγραφή:** Προετοιμάστε το υλικό της συνέντευξης για ανάλυση. Η ανάλυση συνήθως περιλαμβάνει τη μεταγραφή από τον προφορικό λόγο σε γραπτό κείμενο.
- **Ανάλυση:** Αποφασίστε, με βάση το σκοπό, το θέμα της διερεύνησης και τη φύση του υλικού της συνέντευξης, ποιες μέθοδοι ανάλυσης είναι ενδεδειγμένες για τις συνεντεύξεις.
- **Επιβεβαίωση:** Εξακριβώστε τη γενικευσιμότητα, την αξιοπιστία και την εγκυρότητα των ευρημάτων της συνέντευξης.
- **Αναφορές:** Δημοσιοποιήστε τα αποτελέσματα της μελέτης και των μεθόδων που εφαρμόστηκαν σ' αυτήν με μια μορφή επιστημονική και αναγνώσιμη που θα λαμβάνει υπόψη τις τις δεοντολογικές πλευρές της διερεύνησης.

Με βάση τα παραπάνω, θα σχολιάσουμε εδώ την έρευνα που βασίζεται σε συνεντεύξεις.

### **Δημιουργία θεματικών ενοτήτων**

Το προκαταρκτικό στάδιο της μελέτης συνέντευξης είναι το σημείο κατά το οποίο έχει αποφασιστεί ο σκοπός της συνέντευξης. Μπορεί να ξεκινήσει με μια περιληψη της θεωρητικής βάσης της μελέτης, των γενικών στόχων, της πρακτικής της αξίας και των λόγων για τους οποίους επιλέχθηκε η προσέγγιση αυτή. Μετά μπορεί να ακολουθήσει η μετάφραση των γενικών σκοπών της έρευνας σε πιο λεπτομερείς και ειδικούς στόχους. Αυτό είναι το πιο σημαντικό βήμα, καθώς μόνο η προσεκτική διατύπωση των στόχων σε αυτή τη φάση θα παραγάγει τα αναγκαία δεδομένα για να δοθούν ικανοποιητικές απαντήσεις στο ερευνητικό ερώτημα.

### **Σχεδιασμός**

Έπειτα ακολουθεί η προετοιμασία του προγράμματος της συνέντευξης. Αυτό απαιτεί τη μετάφραση των ερευνητικών στόχων σε ερωτήματα που θα αποτελέσουν το βασικό σώμα της συνέντευξης. Η μετατροπή των στόχων σε επιμέρους ερωτήματα πρέπει να γίνει με τέτοιο τρόπο ώστε τα ερωτήματα να αντικατοπτρίζουν επακριβώς το ερευνητικό ζητούμενο. Είναι αρκετά σύνηθες να ξεκινήσετε αυτή τη διαδικασία καταγράφοντας τις μεταβλητές που απασχολούν την έρευνα. Όπως επισημαίνει ένας παρατηρητής, «το πρώτο βήμα για τη διατύπωση ερωτήσεων συνέντευξης είναι ο *προσδιορισμός των μεταβλητών*



σας. Οι μεταβλητές σας είναι αυτό που θέλετε να μετρήσετε. Αυτές θα σας πουν από που να ξεκινήσετε» (Tuckman, 1972).

Πριν προετοιμάσετε τις τελικές ερωτήσεις της συνέντευξης, καλό θα ήταν να σκεφθείτε σχετικά με ζητήματα μορφής των ερωτήσεων και των απαντήσεων. Η επιλογή της μορφής της ερώτησης, για παράδειγμα, βασίζεται στη συμπερίληψη ενός ή περισσότερων από τους παρακάτω παράγοντες:

- Οι στόχοι της συνέντευξης.
- Η φύση του αντικειμένου μελέτης.
- Το αν ο συνεντευκτής ασχολείται με γεγονότα, γνώμες ή στάσεις.
- Το αν η έρευνα επικεντρώνεται σε κάτι το ειδικό ή εστιάζει στη σε βάθος μελέτη.
- Το επίπεδο εκπαίδευσης του απαντώντος.
- Το είδος των πληροφοριών που αναμένεται να μας παρέχει.
- Το αν το σκεπτικό της συνέντευξης της χρειάζεται να είναι δομημένο ή όχι· κάποια εκτίμηση για το επίπεδο κινητοποίησης της συνέντευξης.
- Ο βαθμός κατά τον οποίο ο συνεντευκτής μπορεί να διεισδύσει στην κατάσταση του συμμετέχοντος κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.
- Το είδος της σχέσης που ο συνεντευκτής αναμένει να αναπτύξει με τον απαντώντα.

Έχοντας σκεφτεί εκ προοιμίου για αυτά τα ζητήματα, ο ερευνητής μπορεί να αποφασίσει αν θα χρησιμοποιήσει ανοικτού ή κλειστού τύπου ερωτήσεις, άμεσες ή έμμεσες, συγκεκριμένες ή αφηρημένες και ούτω καθεξής.

#### **Δομή των σχεδίων**

Τρία είδη σχημάτων χρησιμοποιούνται στη δομή των σχεδίων τα οποία χρησιμοποιούνται στις ερευνητικές συνεντεύξεις (βλ. Kerlinger, 1970). Πρώτον, οι καθορισμένες εναλλακτικές απαντήσεις επιτρέπουν στον απαντώντα να επιλέξει μεταξύ δύο ή περισσότερων εναλλακτικών απαντήσεων. Το συχνότερα χρησιμοποιούμενο είναι το διχοτομικό σχήμα, το οποίο παρέχει δύο δυνατότητες μόνο: «ναι/όχι» ή «συμφωνώ/δεν συμφωνώ», για παράδειγμα. Μερικές φορές παρέχεται επίσης μια τρίτη δυνατότητα, όπως «αναποφάσιστος» ή «δεν γνωρίζω».

*Παράδειγμα:* Πιστεύετε ότι αντίκειται στα συμφέροντα ενός σχολείου να δημοσιεύει τα αποτελέσματα των εξετάσεών του;

Ναι

Όχι

Δεν γνωρίζω

Ο Kerlinger έχει εντοπίσει τα κύρια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των καθορισμένων-εναλλακτικών απαντήσεων. Έχουν, για παράδειγμα, το πλεονέκτημα ότι επιτυγχάνουν μεγαλύτερη ομοιομορφία στις μετρήσεις, και κατά συνέπεια μεγαλύτερη αξιοπιστία, ότι

βάζουν τους ερωτώμενους να απαντούν με τρόπο που ταιριάζει στις κατηγορίες των απαντήσεων και ότι κωδικοποιούνται πιο εύκολα.

Τα μειονεκτήματά τους είναι ο επιφανειακός χαρακτήρας τους, η πιθανότητα να ενοχλήσουν τους απαντώντες που δεν βρίσκουν κατάλληλη καμιά από τις εναλλακτικές απαντήσεις και η πιθανότητα να εκβιάσουν απαντήσεις που είναι ακατάλληλες, είτε επειδή η εναλλακτική απάντηση που επιλέχθηκε αποκαλύπτει άγνοια από την πλευρά του απαντώντος είτε επειδή μπορεί να επιλέξει μια εναλλακτική απάντηση που δεν αντιπροσωπεύει ακριβώς την πραγματικότητα. Αυτές οι αδυναμίες μπορούν όμως να ξεπεραστούν εάν η συνέντευξη έχει σχεδιαστεί με προσοχή, συμπεριλαμβάνει και ανοικτές ερωτήσεις και γίνεται σε συνδυασμό με προφορικές ερωτήσεις που υποβάλλει ο συνεντευκτής.

Δεύτερον, οι «ανοικτές ερωτήσεις» έχουν οριστεί από τον Kerlinger ως «εκείνες που παρέχουν ένα πλαίσιο αναφοράς για τις απαντήσεις των ερωτωμένων, αλλά βάζουν ελάχιστους περιορισμούς στις απαντήσεις και στην έκφρασή τους» (Kerlinger, 1970). Εκτός από το θέμα της ερώτησης, το οποίο καθορίζεται από τη φύση του προβλήματος που ερευνάται, δεν υπάρχουν άλλοι περιορισμοί είτε στο περιεχόμενο είτε στον τρόπο της απάντησης του απαντώντος.

Παράδειγμα: Ποια είδη προγραμμάτων της τηλεόρασης προτιμάτε να παρακολουθείτε;

Οι ανοικτές ερωτήσεις έχουν μία σειρά από πλεονεκτήματα: είναι ευέλικτες· επιτρέπουν στο συνεντευκτή να κάνει ερωτήσεις, έτσι ώστε να μπορεί να πάει σε μεγαλύτερο βάθος, αν το επιλέξει, ή να διευκρινίσει οποιοσδήποτε παρανοήσεις· δίνουν τη δυνατότητα στο συνεντευκτή να ελέγξει τα όρια της γνώσης του απαντώντος· ενθαρρύνουν τη συνεργασία και βοηθούν στη δημιουργία επαφής, επιτρέποντας στο συνεντευκτή να κάνει πιο σωστή εκτίμηση αυτού που πράγματι πιστεύει ο ερωτώμενος. Οι ανοικτές ερωτήσεις μπορεί επίσης να έχουν ως αποτέλεσμα μη αναμενόμενες ή απρόβλεπτες απαντήσεις, οι οποίες μπορεί να υποδείξουν σχέσεις ή υποθέσεις που δεν έχουν εξεταστεί έως τώρα. Ένα ιδιαίτερο είδος ανοικτής ερώτησης είναι το «καναλιζάρισμα» για το οποίο έχει γίνει λόγος προηγουμένως. Αυτό αρχίζει, όπως θα θυμάται ο αναγνώστης, με μία ευρεία ερώτηση ή δήλωση και στη συνέχεια στενεύει σε πιο εξειδικευμένες ερωτήσεις. Ο Kerlinger αναφέρει ένα παράδειγμα από τη μελέτη των Sears, Maccoby και Levin (1957).

Όλα τα μωρά κλαίνει, φυσικά. Κάποιες μητέρες πιστεύουν ότι αν σηκώνεις ένα μωρό κάθε φορά που κλαίει, θα το κακομάθεις. Άλλες πιστεύουν ότι ποτέ δεν πρέπει να αφήνεις ένα μωρό να κλαίει για πολύ. Τι πιστεύετε σχετικά με αυτό; Τι κάνατε σχετικά με αυτό; Τι γίνεται όταν αυτό συμβεί μέσα στη νύχτα;

(Sears, Maccoby και Levin, 1957)

Τρίτον, η «κλίμακα» είναι όπως έχουμε ήδη επισημάνει ένα σύνολο λεκτικών απαντήσεων, σε καθεμία από τις οποίες ο ερωτώμενος απαντά υποδεικνύοντας βαθμούς συμφωνίας ή

ασυμφωνίας. Έτσι, η απάντηση του ατόμου εντάσσεται σε μια κλίμακα καθορισμένων εναλλακτικών απαντήσεων. Η χρήση αυτής της τεχνικής παράλληλα με τις ανοικτές ερωτήσεις αναπτύχθηκε σχετικά πρόσφατα και σημαίνει ότι οι βαθμολογίες της κλίμακας μπορούν να ελεγχθούν σε αντιπαράθεση με τα στοιχεία που προκύπτουν από τις ανοικτές ερωτήσεις.

*Παράδειγμα:* Η φοίτηση στο σχολείο μετά την ηλικία των 14 πρέπει να είναι εθελοντική:  
 Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Δεν έχω αποφασίσει Διαφωνώ Διαφωνώ απόλυτα

Είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί μία από κάποιες κλίμακες αυτού του πλαισίου: κλίμακες στάσεων, κλίμακες ιεράρχησης, κατά σειράν κατάταξη κ.λπ. Θα ασχοληθούμε με αυτό το θέμα ξανά στη συνέχεια.

### **Τύποι ερωτήσεων**

Θα δούμε τώρα τα είδη των ερωτήσεων και τους τρόπους απαντήσεων που σχετίζονται με τη συνέντευξη. Πρώτον, το ζήτημα της μορφής της ερώτησης: Πώς εκφράζεται ή οργανώνεται μια ερώτηση; (Βλ. Wilson, 1996.) Ο Tuckman (1972) απαριθμεί τέσσερις τέτοιες μορφές που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας συνεντευκτής. Οι ερωτήσεις μπορεί, για παράδειγμα, να πάρουν άμεση ή έμμεση μορφή. Έτσι, ο συνεντευκτής θα μπορούσε να ρωτήσει μία δασκάλα αν της αρέσει η διδασκαλία: αυτό θα ήταν μια άμεση ερώτηση. Ή θα μπορούσε να υιοθετήσει μία έμμεση προσέγγιση, ρωτώντας τις απόψεις της ερωτώμενης για την εκπαίδευση γενικά και για τους τρόπους με τους οποίους λειτουργούν τα σχολεία. Από τις απαντήσεις που δίνονται, ο συνεντευκτής θα μπορούσε να βγάλει συμπεράσματα για τις απόψεις της δασκάλας όσον αφορά τη δική της εργασία. Ο Tuckman υποδεικνύει ότι, κάνοντας το σκοπό των ερωτήσεων λιγότερο εμφανή, η έμμεση προσέγγιση είναι πιθανότερο να προκαλέσει ειλικρινείς και ανοικτές απαντήσεις.

Υπάρχουν επίσης εκείνα τα είδη ερωτήσεων που ασχολούνται είτε με ένα γενικό είτε με ένα εξειδικευμένο θέμα. Το να ερωτηθεί ένα παιδί τι σκέφτεται για τις διδακτικές μεθόδους του εκπαιδευτικού προσωπικού συνολικά θα ήταν μια γενική και μη εξειδικευμένη ερώτηση. Το να ερωτηθεί τι σκεφτόταν για τη δασκάλα του ως δασκάλα θα ήταν μια εξειδικευμένη ερώτηση. Τίθεται επίσης το ζήτημα της σειράς των ερωτήσεων που σχηματίζουν το «καναλιζάρισμα», στο οποίο η κίνηση είναι από το γενικό και το μη εξειδικευμένο προς το πιο εξειδικευμένο. Ο Tuckman σχολιάζει: «Οι εξειδικευμένες ερωτήσεις, όπως οι άμεσες, μπορεί να προκαλέσουν έναν απαντώντα να γίνει προσεκτικός ή επιφυλακτικός και να δίνει λιγότερο ειλικρινείς απαντήσεις. Οι μη εξειδικευμένες ερωτήσεις μπορεί να οδηγούν πλαγίως στις επιθυμητές πληροφορίες, αλλά προκαλούν λιγότερη ανησυχία στους απαντώντες» (Tuckman, 1972).

Μία περαιτέρω διάκριση είναι μεταξύ των ερωτήσεων που ζητούν απαντήσεις στηριζόμενες σε γεγονότα και εκείνων που ζητούν γνώμες. Το να ερωτηθεί ένα άτομο ποιο πολιτικό κόμμα υποστηρίζει θα ήταν μία ερώτηση που σχετίζεται με ένα γεγονός. Όμως, τόσο οι

ερωτήσεις που σχετίζονται με κάποιο γεγονός όσο και οι ερωτήσεις γνώμης μπορεί να μην αποδώσουν όλη την αλήθεια: Οι πρώτες δεν προκαλούν πάντα πραγματικές απαντήσεις, ενώ οι τελευταίες δεν αποσπούν απαραίτητα ειλικρινείς γνώμες. Και στις δύο περιπτώσεις, η ανακρίβεια και οι προκαταλήψεις μπορούν να ελαχιστοποιηθούν με την προσεκτική διάρθωση των ερωτήσεων.

Υπάρχουν αρκετοί τρόποι για να κατηγοριοποιήσουμε ερωτήσεις, για παράδειγμα (Spradley, 1979· Patton, 1980):

- περιγραφικές ερωτήσεις,
- ερωτήσεις που σχετίζονται με την πείρα,
- συμπεριφορικές ερωτήσεις,
- ερωτήσεις γνώσης,
- ερωτήσεις διαμόρφωσης δομημάτων,
- αντιθετικές ερωτήσεις (ζητούν από τους απαντώντες να φέρουν κάτι σε αντίθεση με κάτι άλλο),
- ερωτήσεις συναισθημάτων,
- αισθητηριακές ερωτήσεις,
- ερωτήσεις υποβάθρου,
- δημογραφικές ερωτήσεις.

Οι παραπάνω κατηγορίες αφορούν το *περιεχόμενο* της ερώτησης. Ο Kvale (1996: 133-5) προσθέτει σε αυτές την κατηγορία που ονομάζουμε «ερωτήσεις διαδικασίας», δηλαδή ερωτήσεις που:

- Παρουσιάζουν ένα θέμα ή μια συνέντευξη.
- Παρακολουθούν την εξέλιξη ενός θέματος ή μιας ιδέας.
- Διερευνούν για επιπρόσθετες πληροφορίες ή απαντήσεις.
- Ζητούν από τους απαντώντες να προσδιορίσουν κάτι χρησιμοποιώντας παραδείγματα.
- Ζητούν βοήθεια με άμεσο τρόπο.
- Ζητούν βοήθεια με έμμεσο τρόπο.
- Ερμηνεύουν τις απαντήσεις των συμμετεχόντων.

Μπορούμε επίσης να σημειώσουμε ότι ένας απαντών μπορεί να έρθει αντιμέτωπος είτε με μία ερώτηση είτε με μία δήλωση. Στην τελευταία περίπτωση, θα ερωτηθεί για την αντίδρασή του σε αυτή με τη μία ή την άλλη μορφή.

Παράδειγμα ερώτησης: Πιστεύετε ότι η εργασία στο σπίτι θα έπρεπε να είναι υποχρεωτική για όλα τα παιδιά μεταξύ 11 και 16 ετών;

Παράδειγμα δήλωσης: Η εργασία στο σπίτι πρέπει να είναι υποχρεωτική για όλα τα παιδιά μεταξύ 11 και 16 ετών.

Συμφωνώ                      Δεν συμφωνώ                      Δεν γνωρίζω

**Τύποι απαντήσεων**

Αν υπάρχουν διάφοροι τρόποι να γίνονται οι ερωτήσεις, φυσικό είναι να υπάρχουν αρκετοί τρόποι με τους οποίους μπορούν αυτές να απαντηθούν. Στους διάφορους τύπους απαντήσεων στρεφόμαστε τώρα. Συνολικά, ο Tuckman (1972) απαριθμεί επτά τέτοιους τύπους.

Ο πρώτος από αυτούς είναι η «μη δομημένη απάντηση». Αυτή επιτρέπει στον ερωτώμενο να δώσει την απάντησή του με οποιονδήποτε τρόπο επιλέξει.

*Παράδειγμα:* Γιατί δεν πήγες στο πανεπιστήμιο;

Μια «δομημένη απάντηση», αντίθετα, θα τον περιορίζει κατά κάποιον τρόπο.

*Παράδειγμα:* Μπορείς να μου πεις δύο λόγους για τους οποίους δεν πήγες στο πανεπιστήμιο;

Αν και ο συνεντευκτής ελάχιστα μπορεί να ελέγξει τη μη δομημένη απάντηση, εξασφαλίζεται ότι ο απαντών έχει την ελευθερία να δώσει τη δική του απάντηση με τον τρόπο που επιθυμεί, αντί να περιορίζεται κατά κάποιον τρόπο από τη φύση της ερώτησης. Το κύριο μειονέκτημα της μη δομημένης απάντησης αφορά το ζήτημα της ποσοτικοποίησης. Τα στοιχεία που εξαγονται από τη μη δομημένη απάντηση είναι δυσκολότερο να κωδικοποιηθούν και να ποσοτικοποιηθούν από ό,τι τα στοιχεία της δομημένης απάντησης.

Ο τύπος «απάντηση με τη μορφή συμπλήρωσης» απαιτεί να παράσχει μάλλον παρά να επιλέξει μια απάντηση ο ερωτώμενος, αν και συχνά η απάντηση περιορίζεται σε μία λέξη ή μία φράση.

*Παράδειγμα:*

Ποια είναι η απασχόλησή σας αυτό τον καιρό;

ή

Πόσον καιρό μένετε στην παρούσα διεύθυνσή σας;

Οι διαφορές ανάμεσα στην απάντηση με τη μορφή συμπλήρωσης και στη μη δομημένη απάντηση είναι διαφορές ποσοτικές.

Μία «απάντηση με τη μορφή πίνακα» είναι παρόμοια με την απάντηση υπό μορφή συμπλήρωσης, αν και πιο δομημένη. Μπορεί να απαιτεί λέξεις, αριθμούς ή φράσεις.

*Παράδειγμα:*

Πανεπιστήμιο	Θέμα	Βαθμός	Ημερομηνίες	
			Από	Έως

Έτσι, αποτελεί έναν βολικό και συντομογραφικό τρόπο καταγραφής σύνθετων πληροφοριών.

Μία «κλιμακούμενη απάντηση» είναι αυτή που συγκροτείται από μία σειρά διαβαθμίσεων. Απαιτείται από τον απαντώντα να καταγράψει την απάντησή του σε μία δεδομένη πρόταση, επιλέγοντας από μία σειρά εναλλακτικών απαντήσεων.

*Παράδειγμα:* Ποιες είναι οι πιθανότητες σας να φτάσετε σε μια ανώτατη διευθυντική θέση μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια;

Εξαιρετικές    Καλές    Επαρκείς    Λίγες    Πολύ λίγες

Ο Tuckman στρέφει την προσοχή μας στο γεγονός ότι, σε αντίθεση με τη μη δομημένη απάντηση, η οποία πρέπει να κωδικοποιηθεί για να είναι χρήσιμη ως στοιχείο, η κλιμακούμενη απάντηση συλλέγεται με τη μορφή ποσοτικών στοιχείων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν και να αναλυθούν.

Η «απάντηση ιεράρχησης» είναι αυτή στην οποία απαιτείται από τον απαντώντα να ιεραρχήσει μια σειρά από λέξεις, φράσεις ή δηλώσεις σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κριτήριο.

*Παράδειγμα:* Ιεραρχήστε τα παρακάτω άτομα ως προς τη χρησιμότητά τους ως πηγών συμβουλών και καθοδήγησης σε προβλήματα που εσείς οι ίδιοι αντιμετωπίζετε στην τάξη. Χρησιμοποιήστε τους αριθμούς 1 έως 5, με το 1 να αντιπροσωπεύει το πιο χρήσιμο άτομο.

Επόπτης εκπαίδευσης  
Επόπτης μαθήματος  
Δάσκαλος της τάξης  
Διευθυντής  
Άλλος σπουδαστής

Τα ιεραρχημένα δεδομένα μπορούν να αναλυθούν προσθέτοντας τη σειρά της κάθε απάντησης σε όλους τους ερωτώμενους, έχοντας έτσι ως αποτέλεσμα μία συνολική ιεράρχηση των εναλλακτικών επιλογών.

Η «απάντηση με επιλογή από έναν κατάλογο» απαιτεί να επιλέξει ο απαντών μία από τις εναλλακτικές επιλογές που του παρουσιάζονται. Από την άποψη ότι δεν αντιπροσωπεύουν σημεία σε μία συνεχή σειρά, αποτελούν ονοματικές κατηγορίες.

*Παράδειγμα:* Παίρνω τη μεγαλύτερη ικανοποίηση στο κολέγιο από:

την κοινωνική ζωή  
την προσωπική μελέτη  
την παρακολούθηση διαλέξεων  
τις κολεγιακές κοινότητες  
την παρουσίαση μιας εργασίας σε ένα σεμινάριο

Αυτό το είδος απάντησης τείνει να παρέχει λιγότερες πληροφορίες από τα άλλα είδη που εξετάστηκαν.



Τέλος, ο τύπος της «κατηγορικής απάντησης» είναι παρόμοιος με τον τύπο, απάντησης με επιλογή από έναν κατάλογο, αλλά απλούστερος δεδομένου ότι προσφέρει στους ερωτώμενους δύο μόνο δυνατότητες.

Παράδειγμα: Η αύξηση των υλικών αγαθών κάνει τους ανθρώπους πιο ευτυχισμένους	Σωστό	Λάθος
ή		
Στην περίπτωση άλλου πολέμου, θα ήσασταν προετοιμασμένοι να πολεμήσετε για τη χώρα σας;	Ναι	Όχι

Η άθροιση του αριθμού των ερωτώμενων με τον αριθμό ίδιων απαντήσεων παρέχει ονομαστική μέτρηση.

Ως γενικός κανόνας, το είδος των πληροφοριών που ζητούνται και τα μέσα για την απόκτησή τους θα καθορίσουν την επιλογή του τύπου των απαντήσεων. Έπειτα, η ανάλυση των στοιχείων πρέπει να εξεταστεί σωστά, παράλληλα με την επιλογή του τύπου των απαντήσεων, έτσι ώστε να μπορεί ο συνεντευκτής να είναι βέβαιος ότι τα στοιχεία θα εξυπηρετήσουν τους σκοπούς του και ότι η ανάλυσή τους θα μπορεί να προετοιμαστεί όπως πρέπει. Ο Πίνακας 15.4 συνοψίζει τη σχέση ανάμεσα στον τύπο των απαντήσεων και τον τύπο των στοιχείων.

Εφόσον έχουν εντοπιστεί οι μεταβλητές που θα μετρηθούν ή θα μελετηθούν, οι ερωτήσεις μπορούν να συνταχθούν έτσι ώστε να τις αντικατοπτρίζουν. Είναι σημαντικό να έχει κανείς υπόψη του ότι περισσότερες από μία μορφές ερωτήσεων και περισσότεροι από έναν τύποι απαντήσεων μπορούν να χρησιμοποιηθούν όταν δημιουργείται ένα σχέδιο ερωτηματολογίου. Το τελικό αποτέλεσμα θα εξαρτηθεί από τα είδη των παραγόντων που αναφέρθηκαν νωρίτερα (τους στόχους της έρευνας κ.λπ.).

Όταν ένα σχέδιο συνέντευξης πρόκειται να χρησιμοποιηθεί, θα χρησιμοποιηθεί από έναν αριθμό εκπαιδευμένων συνεντευκτών, θα είναι οπωσδήποτε απαραίτητο να περιληφθούν σε αυτό οι κατάλληλες οδηγίες τόσο για το συνεντευκτή όσο και για τους συνεντευξιζόμενους.

Ο σκελετός των ερωτήσεων για μια ημιδομημένη συνέντευξη πρέπει επίσης να λάβει υπόψη τις προτροπές και τους ελέγχους (Morrison, 1993: 66). Οι έλεγχοι δίνουν τη δυνατότητα στον συνεντευκτή να διασαφηνίσει θέματα ή ερωτήσεις, ενώ οι προτροπές δίνουν τη δυνατότητα στο άτομο που παίρνει τη συνέντευξη να ζητήσει από τους συμμετέχοντες να επεκταθούν, να αναλύσουν, να προσθέσουν, να δώσουν λεπτομέρειες, να διασαφηνίσουν ή να προσδιορίσουν περαιτέρω την απάντησή τους καλύπτοντας ζητήματα μεστότητας, βάθους, λεπτομέρειας και ειλικρίνειας που είναι ορισμένα από τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα μιας επιτυχημένης συνέντευξης (βλ. επίσης Patton, 1980: 238).

Συνεπώς ο προγραμματισμός μιας ημιδομημένης συνέντευξης (δηλαδή που θα γραφτούν τα θέματα και οι ανοικτού τύπου ερωτήσεις χωρίς να είναι απαραίτητο να τηρηθεί αυτή ακριβώς η σειρά και η διατύπωση για κάθε απαντώντα), μπορεί να περιλαμβάνει:

- Το υπό μελέτη θέμα.
- Τις συγκεκριμένες ερωτήσεις που πρόκειται να διατυπωθούν για κάθε θέμα.
- Τα επιμέρους ζητήματα που πρόκειται να αναλυθούν.
- Μια σειρά prompts and probes για κάθε θέμα, ζήτημα και ερώτηση.

Πόσες συνεντεύξεις πρέπει να διεξαγάγω; Αυτό είναι ένα συχνό ερώτημα για τους αρχάριους ερευνητές, που επιδιώκει να διευκρινίσει τόσο τον αριθμό των ατόμων όσο και τον αριθμό των συνεντεύξεων με καθένα από αυτά. Η συμβουλή στην περίπτωση αυτή επαναλαμβάνει την άποψη του Kvale (1996: 101) σύμφωνα με την οποία ο ερευνητής διεξάγει συνεντεύξεις με όσο το δυνατόν πιο πολλά άτομα, προκειμένου να συλλέξει τις απαραίτητες πληροφορίες. Δεν υπάρχει μια πάγια και απaráλλακτη τακτική, καθώς η προσέγγιση που ακολουθείται βασίζεται στον εκάστοτε σκοπό της συνέντευξης, για παράδειγμα, στην ανάγκη για διατύπωση γενικών αρχών ή για συγκέντρωση ατομικών, λεπτομερών δεδομένων, ή στην ανάγκη για συλλογή ποικιλίας απαντήσεων. Παρότι ο αναγνώστης παραπέμπεται στο κεφάλαιο της δειγματοληψίας για έναν αναλυτικό χειρισμό των ζητημάτων αυτών, το θέμα εδώ είναι οι τύποι συνεντεύξεων που θα προκριθούν να εξασφαλίσουν στον ερευνητή τη συγκέντρωση των πληροφοριών που χρειάζεται.

#### ΠΙΝΑΚΑΣ 15.4

##### Επιλογή του τύπου των απαντήσεων

Τύπος απάντησης	Τύπος στοιχείων	Κύρια πλεονεκτήματα	Κύρια μειονεκτήματα
Συμπλήρωση	Ονομαστικά	Λιγότερη μεροληψία· μεγαλύτερη ευελιξία απαντήσεων	Πιο δύσκολο να βαθμολογηθεί
Κλιμακούμενη	Με διαστήματα	Εύκολο να βαθμολογηθεί	Χρονοβόρα· μπορεί να οδηγήσει σε μεροληψία
Ιεραρχική	Σε αριθμητική σειρά	Εύκολο να βαθμολογηθεί· επιβάλλει διακρίσεις	Δύσκολο να συμπληρωθεί
Επιλογή σε κατάλογο απαντήσεων ή κατηγορική	Ονομαστικά (μπορεί να είναι με διαστήματα όταν αθροίζονται)	Εύκολο να βαθμολογηθεί· εύκολο να απαντηθεί	Παρέχει λιγότερα στοιχεία και λιγότερες εκδοχές

### Διεξαγωγή της συνέντευξης

Ο σχεδιασμός και η διεξαγωγή της συνέντευξης θα αποτελέσει την επόμενη φάση της διαδικασίας. Εάν η ερευνήτρια [sic] μπει για πρώτη φορά στη συνέντευξη είναι δεδομένο ότι θα επιλέξει τους δικούς της απαντώντες· στην περίπτωση που η ερευνήτρια διεξάγει έρευνα εκ μέρους κάποιου φορέα, τότε θα της δοθεί μια λίστα ατόμων με τα οποία θα πρέπει να επικοινωνήσει. Ο Tuckman (1972) παρουσιάζει μια συνοπτική επισκόπηση των διαδικασιών που πρέπει να ρυθμίσει ο ερευνητής για τη συνέντευξη. Πιο συγκεκριμένα, γράφει:

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης, ο συνεντευκτής πρέπει να ενημερώσει τον απαντώντα για τη φύση ή το σκοπό της συνέντευξης (με όσο το δυνατόν περισσότερη ειλικρίνεια και χωρίς να προκαταλαμβάνει τις απαντήσεις) και να αποπειραθεί να τον κάνει να νιώσει άνετα. Πρέπει να εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο θα καταγράφει τις απαντήσεις και αν σκοπεύει να μαγνητοφωνήσει πρέπει να πάρει τη συγκατάθεσή του ατόμου που δίνει τη συνέντευξη. Σε κάθε περίπτωση, ο συνεντευκτής πρέπει να θυμάται ότι ο ίδιος είναι ένα εργαλείο συλλογής δεδομένων και να προσπαθήσει να μην αφήσει τις προκαταλήψεις, τις απόψεις ή την περιέργειά του να επηρεάσουν τη συμπεριφορά του. Είναι σημαντικό ο ερευνητής να μην αποκλίνει από τη μορφή και το πρόγραμμα της συνέντευξης, αν και πολλά προγράμματα επιτρέπουν κάποια ευελιξία στην επιλογή των ερωτήσεων. Ο συνεντευκτής πρέπει να περιορίσει το συνεντευξιζόμενο ώστε να μην παραστρατήσει από το ζητούμενο της ερώτησης, αλλά όχι εις βάρος της ευγένειας.

(Tuckman, 1972)

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να έχουμε στο μυαλό μας ότι η συνέντευξη είναι μια κοινωνική, διαπροσωπική συνάντηση και όχι απλά και μόνο μια άσκηση συλλογής δεδομένων. Πράγματι, ο Kvale (1996: 125) υποστηρίζει ότι μια συνέντευξη ακολουθεί ένα άγραφο σενάριο για τις αλληλεπιδράσεις, οι νόμοι του οποίου αναδύονται μόνο στην περίπτωση που παραβιαστούν. Συνεπώς ο συνεντευκτής πρέπει να είναι σε εγρήγορση ώστε να διεξάγει τη συνέντευξη προσεκτικά και με ευαισθησία. Ο Kvale (1996: 147) προσθέτει επίσης ότι, καθώς ο συνεντευκτής είναι ο ίδιος το ερευνητικό όργανο, ο αποτελεσματικός συνεντευκτής δεν είναι μόνο γνώστης του αντικείμενου αλλά και ειδήμων στην αλληλεπίδραση και την επικοινωνία. Ο συνεντευκτής θα πρέπει να δημιουργήσει την κατάλληλη ατμόσφαιρα ώστε ο συμμετέχων να νιώσει ασφάλεια και να μιλήσει με ελευθερία. Αυτό λειτουργεί σε διάφορα επίπεδα.

Για παράδειγμα, υπάρχει η ανάγκη να αναδειχθεί η γνωστική πλευρά της συνέντευξης διασφαλίζοντας ότι ο συνεντευκτής γνωρίζει επαρκώς το αντικείμενο ώστε να μπορεί να διεξάγει τη συνέντευξη με υπευθυνότητα και χωρίς να αισθάνεται ότι απειλείται από την έλλειψη γνώσεων. Το γεγονός αυτό συνιστά ένα ιδιαίτερο ζήτημα στην περίπτωση συνέντευξης παιδιών, όπως έχει αποδειχθεί από τους Simons (1982) και Lewis (1992) που επισημαίνουν ότι τα παιδιά τείνουν να πουν οτιδήποτε παρά να σιωπήσουν, περιορίζοντας έτσι την αξιοπιστία των δεδομένων.

Επιπλέον, η *δεοντολογική* διάσταση της συνέντευξης πρέπει να βρίσκεται πάντα στο μυαλό του ερευνητή διασφαλίζοντας, για παράδειγμα, τη συνειδητή συναίνεση, τις εγγυήσεις εμπιστευτικότητας, την ωφέλεια και τη μη βλάβη (δηλαδή ότι η συνέντευξη μπορεί να ωφελήσει τον απαντώντα και ότι δεν θα τον/την βλάψει). Επιπλέον, για το ζήτημα της δεοντολογίας, ο ερευνητής πρέπει να λάβει υπόψη του τι θεωρείται δεδομένο, για παράδειγμα, συχνά η στιγμή που κλείνει το κασετόφωνο ή η βιντεοκάμερα είναι η στιγμή που αποκαλύπτονται τα «μαργαριτάρια» της συνέντευξης ή τα άτομα μπορεί να επιθυμούν να πουν κάτι ανεπίσημα· το κύρος τέτοιου είδους πληροφοριών πρέπει να διασαφηνιστεί πριν ξεκινήσει η συνέντευξη. Οι δεοντολογικές πλευρές της συνέντευξης αναλύονται λεπτομερώς παρακάτω στο ίδιο κεφάλαιο.

Έπειτα υπάρχει η ανάγκη να αναδειχθούν οι *διαπροσωπικές, αλληλεπιδραστικές, επικοινωνιακές και συναισθηματικές* πλευρές της συνέντευξης. Για παράδειγμα, ο συνεντευκτής και ο συνεντευξιζόμενος επικοινωνούν μέσω της γλώσσας του σώματος και όχι με λέξεις. Κάτι λεπτό όπως μια αλλαγή της θέσης στην καρέκλα μπορεί να αποκαλύπτει εάν ο ερευνητής ενδιαφέρεται, είναι θυμωμένος, βαριέται, συμφωνεί ή διαφωνεί κ.λπ. Στην περίπτωση αυτή ο συνεντευκτής πρέπει να γνωρίζει πολύ καλά την έννοια της «ενεργού παρακολούθησης».

Ο συνεντευκτής πρέπει επιπλέον να λάβει υπόψη του τη *δυναμική* της κατάστασης, για παράδειγμα, πώς μπορεί να λειτουργεί ώστε να μη διακόπτεται η συζήτηση, πώς μπορεί να υπερβεί προβλήματα πιθανών ανισοτήτων εξουσίας στο πλαίσιο της συνέντευξης (στη συνέντευξη ο συνεντευκτής συνήθως ορίζει την κατάσταση, το θέμα, τον τρόπο διεξαγωγής, την εισαγωγή, τη ροή της συνέντευξης και το κλείσιμό της) (Kvale, 1996: 126). Όπως επισημαίνει ο Kvale, η συνέντευξη δεν είναι συνήθως μια αμοιβαία αλληλεπίδραση μεταξύ δυο ίσων συμμετεχόντων. Είναι σημαντικό η συνέντευξη να έχει συνεχή ροή και ο τρόπος διεξαγωγής της να είναι αναμενόμενος από το συμμετέχοντα, για παράδειγμα, με τη σαφή διατύπωση των ζητούμενων της συνέντευξης, των ερωτήσεων που θα αποσπάσουν τα επιθυμητά δεδομένα και με την παροχή της κατάλληλης λεκτικής και μη λεκτικής ανατροφοδότησης κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Επεκτείνεται μάλιστα και μέχρι το σημείο στο οποίο ο συνεντευκτής κρίνει ότι πρέπει να σιωπήσει (ό.π.: 135).

Η «καθοδηγητικότητα» του συνεντευκτή έχει ιεραρχηθεί από τον Whyte (1982) σε μια εξάβαθμη κλίμακα που δημιουργήσε (1 = ελάχιστα καθοδηγητικός και 6 = απόλυτα καθοδηγητικός).

- 1 Κάνει παροτρυντικούς θορύβους.
- 2 Σκέφτεται σχετικά με τα σχόλια του πληροφοριοδότη.
- 3 Ρωτά για το τελευταίο σχόλιο του πληροφοριοδότη.
- 4 Ρωτά για την ιδέα που προηγήθηκε του τελευταίου σχολίου του πληροφοριοδότη.
- 5 Ρωτά για την ιδέα που διατυπώθηκε πριν από τη συνέντευξη.
- 6 Εισάγει ένα καινούργιο θέμα.

Τα παραπάνω δεν σημαίνουν ότι ο συνεντευκτής πρέπει να αποφύγει να είναι πολύ ή αρκετά καθοδηγητικός· μάλιστα σε ορισμένες περιπτώσεις το επιθετικό στυλ μπορεί να αποδώσει πολύ πιο χρήσιμα δεδομένα από ό,τι το μη επιθετικό στυλ. Η έρευνα μπορεί να ωφεληθεί εάν η συνέντευξη διατηρηθεί υπό αυστηρό έλεγχο, καθώς ο έλεγχος αυτός μπορεί να διευκολύνει την ανάλυση των δεδομένων που θα ακολουθήσει. Για παράδειγμα, εάν το ζητούμενο της ανάλυσης είναι να κατηγοριοποιήσει και να κατατάξει τις απαντήσεις, τότε μπορεί να είναι χρήσιμο για το συνεντευκτή να διασαφηνίσει το νόημα, ακόμα και να προτείνει κατηγοριοποιήσεις κατά τη διάρκεια της συνέντευξης (βλ. Kvale, 1996: 130).

Ο Patton (1980: 210) υποστηρίζει ότι είναι σημαντικό να διατηρήσουμε το ενδιαφέρον του συμμετέχοντος στη συνέντευξη, γι' αυτό ο συνεντευκτής πρέπει να περιορίσει την αίσθηση της ανίας, για παράδειγμα, ελαχιστοποιώντας τις δημογραφικές ερωτήσεις και τις ερωτήσεις υπόβαθρου. Το ζήτημα των διαπροσωπικών και αλληλεπιδραστικών στοιχείων επεκτείνεται ακόμη περισσότερο, καθώς η γλώσσα όλων των ομιλητών πρέπει να ληφθεί υπόψη, για παράδειγμα, στη μετάφραση από την ακαδημαϊκή γλώσσα του ερευνητή στην καθημερινή, απλούστερη και καθημερινή γλώσσα του συμμετέχοντα στη συνέντευξη προκειμένου να προκύψουν πλούσιες περιγραφές και αυθεντικά δεδομένα. Ο Patton (1980: 225) συνεχίζει επισημαίνοντας τη σημασία της διαύγειας των ερωτήσεων και υποστηρίζει ότι η σαφήνεια συνεπάγεται την ανακάλυψη εκ μέρους του ερευνητή των όρων που οι συνεντευξιζόμενοι χρησιμοποιούν για το θέμα υπό μελέτη στις μεταξύ τους συζητήσεις και την αποφυγή χρήσης ακαδημαϊκής ορολογίας. Το ζήτημα δεν είναι απλά η γλώσσα του συνεντευκτή να είναι κατανοητή στο συνεντευξιζόμενο, αλλά να είναι ένα κομμάτι των αναφορών του, και μάλιστα τέτοιο, ώστε να νιώθει άνετα με αυτό.

Αυτό μπορούμε να το επεκτείνουμε ακόμα περισσότερο υποστηρίζοντας ότι η ηλικία, το φύλο, η φυλή, η τάξη, το ντύσιμο, η γλώσσα συνεντευκτών και συνεντευξιζόμενων θα επηρεάσουν την ίδια τη συνέντευξη. Το θέμα αυτό αναλύεται με λεπτομέρεια στο Κεφάλαιο 5 που αφορά την αξιοπιστία και την εγκυρότητα.

Η σειρά και ο σκελετός των ερωτήσεων της συνέντευξης πρέπει επίσης να ληφθούν υπόψη, για παράδειγμα, διασφαλίζοντας ότι οι ευκολότερες, λιγότερο απειλητικές, μη αμφιλεγόμενες ερωτήσεις θα τοποθετηθούν νωρίτερα στη συνέντευξη για να χαλαρώσουν οι απαντώντες (βλ. Patton, 1980: 210-11). Αυτό σημαίνει ότι οι ερωτήσεις που αφορούν το «τι» προηγούνται των πιο διερευνητικών και δύσκολων ερωτήσεων για το «πώς» και το «γιατί» (αν και όπως μας υπενθυμίζει ο Patton (ό.π.: 211) οι ερωτήσεις γνώσης- του τύπου «γιατί» μπορεί να είναι απειλητικές). Οι ερωτήσεις του συνεντευκτή πρέπει να είναι άμεσες και σύντομες, οι απαντήσεις όμως όχι (Kvale, 1996: 132). Επίσης πρέπει να εξετάσει τα είδη των ερωτήσεων που μπορεί να υποβάλει στους συνεντευξιζόμενους, τα οποία θα αναλύσουμε αργότερα.

Υπάρχουν αρκετά προβλήματα στη διεξαγωγή της συνέντευξης που είναι αναμενόμενα και πιθανόν μπορούμε να εμποδίσουμε διασφαλίζοντας την ομαλή ροή της συνέντευξης, για παράδειγμα (βλ. Field και Morse, 1989):

- αποφυγή διακοπής από εξωτερικές πηγές (π.χ. τηλεφωνήματα, άτομα που χτυπούν την πόρτα),
- ελαχιστοποίηση περισπασμών,
- ελαχιστοποίηση της πιθανότητας «σκηνικού φόβου» τόσο από μέρους του συνεντευκτή όσο και από μέρους του συνεντευξιζόμενου,
- αποφυγή υποβολής ερωτήσεων που θα κάνουν τον απαντώντα να αισθανθεί άβολα, ή περίεργα,
- απότομη μετάβαση από το ένα θέμα στο άλλο,
- διατύπωση συμβουλών ή γνώμης (έναντι της ενεργητικής παρακολούθησης),
- πρώιμος συνοψισμός ή πρόωρο κλείσιμο της συνέντευξης,
- υπερβολική επιφανειακότητα,
- διαχείριση ευαίσθητων θεμάτων (π.χ. νομικά, προσωπικά, συναισθηματικά).

Τίθεται επίσης το θέμα της καταγραφής της συνέντευξης καθώς αυτή εξελίσσεται. Για παράδειγμα, ένα κασετόφωνο μπορεί να μην είναι ενοχλητικό, μπορεί όμως να περιορίζει τον απαντώντα: η βιντεοσκόπηση μπορεί να αποφέρει πιο ακριβή στοιχεία, αλλά να είναι περισσότερο περιοριστική λόγω της συνεκδοχής της παρακολούθησης που συνδέεται με αυτήν. Ο Merton και οι συνεργάτες του (1956) σχολιάζουν την τάση της μαγνητοσκόπησης να «χαλαρώνει». Μπορεί να είναι λιγότερο απειλητική η απουσία μηχανικών μέσων καταγραφής της συνέντευξης, καθώς η αξιοπιστία των δεδομένων πρέπει να βασιστεί στη μνήμη του συνεντευκτή. Μια εναλλακτική λύση θα ήταν το άτομο που διεξάγει τη συνέντευξη να κρατά σημειώσεις κατά τη διάρκειά της, εντούτοις, αυτό μπορεί να αποβεί εξαιρετικά απωθητικό για τους απαντώντες. Το θέμα είναι να υπάρξει ένα συμβιβασμός μεταξύ της ανάγκης για πληθώρα δεδομένων από τη συνέντευξη και της αποφυγής δημιουργίας ενός απειλητικού περιβάλλοντος που μπορεί να εμποδίζει το υλικό που θα μπορούσε να προκύψει από τη συνέντευξη να αναδυθεί.

Αυτό που υποστηρίζουμε στο σημείο αυτό είναι ότι η συνέντευξη, ως ένα κοινωνικό εγχείρημα, πρέπει να λάβει υπόψη της μια ευρεία γκάμα ενδεχομένων μη γνωστικών παραμέτρων που συνιστούν όμως αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινής συμπεριφοράς. Έπειτα, η «δανική» συνέντευξη συναντά μια σειρά «ποιοτικών κριτηρίων» που έχουν ως εξής (Kvale, 1996: 145):

- Ο βαθμός στον οποίο ο συνεντευξιζόμενος δίνει αυθόρμητες, πλούσιες, σαφείς και σχετικές απαντήσεις.
- Όσο πιο συνοπτικές είναι οι ερωτήσεις του συνεντευκτή και πιο αναλυτικές είναι οι απαντήσεις του υποκειμένου, τόσο το καλύτερο.
- Ο βαθμός στον οποίο ο συνεντευκτής καταφέρνει να παρακολουθήσει και να διασαφηνίσει το νόημα που έχουν τα συμφραζόμενα των απαντήσεων.
- Η ιδανική συνέντευξη είναι αυτή που σε μεγάλο βαθμό, ερμηνεύεται εν τη εξελίξει της διαδικασίας.



- Ο συνεντευκτής προσπαθεί να επιβεβαιώσει τις ερμηνείες που δίνει για τις απαντήσεις του υποκειμένου κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.
- Η συνέντευξη «εμφορεύεται από νόημα» – είναι μια ιστορία μέσα σε μια ιστορία που δεν χρειάζεται παρά ελάχιστες επιπρόσθετες περιγραφές και εξηγήσεις.

### Μεταγραφή

Η μεταγραφή είναι ένα καίριο βήμα καθώς ελαχιστοποιεί την πιθανότητα μαζικής απώλειας, παραχάραξης και απλούστευσης των στοιχείων. Έχουμε υποστηρίξει αρκετές φορές ως τώρα ότι η συνέντευξη είναι ένα κοινωνικό εγχείρημα και όχι απλά μια άσκηση συλλογής δεδομένων· το πρόβλημα με την πολλή μεταγραφή είναι ότι η συνέντευξη τείνει να μετατρέπεται σε ένα αρχείο δεδομένων έναντι ενός αρχείου που αποτυπώνει μια κοινωνική συνάντηση. Πράγματι, αυτό το πρόβλημα μπορεί να ξεκίνησε στη φάση της συλλογής δεδομένων· για παράδειγμα, η μαγνητοσκόπηση είναι επιλεκτική, καθώς φιλτράροντας εξαιρεί περιβαλλοντικούς παράγοντες, παραγκωνίζοντας οπτικές και μη λεκτικές πλευρές της συνέντευξης (Mishler, 1986). Όμως, είναι πολύ συχνό το φαινόμενο πρόσληψης περισσότερων πληροφοριών από τη μη λεκτική επικοινωνία, παρά από τη λεκτική. Ο Morrison (1993: 63) αφηγείται το περιστατικό μιας απολυταρχικής διευθύντριας, που ενώ εκθείαζε τις αρετές της συναδελφικότητας και της δημοκρατικής λήψης αποφάσεων, κουνούσε δυνατά το κεφάλι της δεξιά – αριστερά και πίεζε την παλάμη της προς τα κάτω σαν να ήθελε να σταματήσει η συζήτηση! Η αντικατάσταση της μαγνητοσκόπησης με βιντεομαγνητοσκόπηση είναι πιθανό να αποφέρει πιο πλούσια δεδομένα και να συλλάβει μη λεκτικά ερεθίσματα, είναι όμως χρονοβόρα ως προς την ανάλυση.

Μοιραία κατά τη διάρκεια των μεταγραφών χάνονται δεδομένα από την αυθεντική συνάντηση. Αυτό το πρόβλημα περιπλέκεται καθώς η μεταγραφή συνιστά μια μετάφραση από ένα κανονιστικό σύστημα (προφορικό και διαπροσωπικό) σε ένα άλλο πολύ διαφορετικό σύστημα (στη γραπτή γλώσσα). Όπως ο Kvale (1996: 166) υποστηρίζει, το πρόθεμα μετά καταδεικνύει μια αλλαγή στην κατάσταση ή στη μορφή· η μεταγραφή είναι επιλεκτικός μετασχηματισμός. Συνεπώς, δεν είναι ρεαλιστικό να προσποιούμαστε ότι τα δεδομένα των μετεγγραφών είναι οτιδήποτε άλλο από *ήδη ερμηνευμένα* δεδομένα. Όπως ο Kvale (ό.π.: 167) επισημαίνει η μεταγραφή μπορεί να γίνει μια δυσδιάκριτη οθόνη που παρεμβάλλεται μεταξύ του ερευνητή και της αυθεντικής ζωσας πραγματικότητας της συνέντευξης.

Δεν υπάρχει μία και μόνη σωστή μεταγραφή· μάλλον το ζήτημα είναι, αν, σε ποιο βαθμό και με ποιον τρόπο, μια μεταγραφή είναι χρήσιμη για την έρευνα. Οι μεταγραφές είναι ανεξάρτητες από τα συμφραζόμενα της συνέντευξης, δεν είναι συνδεδεμένες με το χρόνο και τον τόπο, ούτε με τη ζωντανή κατάσταση της συνέντευξης, και με τις κοινωνικές, αλληλεπιδραστικές, δυναμικές και ρευστές διαστάσεις της πηγής τους· οι μεταγραφές είναι «παγωμένες».

Οι διατυπώσεις που χρησιμοποιούνται στις μεταγραφές δεν είναι απαραίτητα τόσο

συμπαγείς όσο ήταν στο κοινωνικό περιβάλλον της συνέντευξης στο οποίο διατυπώθηκαν. Ο Scheurich (1995: 240) υποστηρίζει ότι ακόμα και οι συμβατικές διαδικασίες για την επίτευξη αξιοπιστίας είναι ανεπαρκείς στην περίπτωση της μεταγραφής συνέντευξης, καθώς, ακόμα και αν καταφέρουμε να κρατήσουμε συνδεδεμένες τις ερωτήσεις, το συνεντευκτή, το συνεντευξιζόμενο, το χρόνο και τον τόπο, αυτό δεν μας εγγυάται σταθερά και διαυγή δεδομένα. Πράγματι ο Mishler (1991: 260) υποστηρίζει ότι τα δεδομένα και η σχέση μεταξύ νοήματος και γλώσσας είναι τοποθετημένα μέσα στο περιβάλλον και στα συμφραζόμενά του· είναι μια σχέση ασταθής και μεταβαλλόμενη που υπόκειται σε συνεχείς επανερμηνείες.

Δεν επιχειρηματολογούμε κατά των μεταγραφών, αλλά συμβουλεύουμε τον ερευνητή να μην πιστεύει ότι αυτές αποτυπώνουν όλα όσα έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Αυτό απαιτεί ο ερευνητής να διασφαλίσει ότι καταγράφονται *ποικίλων ειδών* δεδομένα στη μεταγραφή της μαγνητοσκόπησης, για παράδειγμα:

- Τι ειπώθηκε.
- Ο τόνος της φωνής του ομιλητή/των ομιλητών (π.χ. αυστηρός, καλόκαρδος, παροτρυντικός).
- Το κυμάτισμα της φωνής (π.χ. ανοδικό, ή πτωτικό, μια ερώτηση ή δήλωση, ο ρυθμός ή μια παύση, ένας συνοπτικός ή διερευνητικός τόνος, η εναρκτήρια ή η καταληκτική φράση της διερεύνησης).
- Τα σημεία στα οποία δίνεται έμφαση από τον ομιλητή.
- Παύσεις και σιωπές (από σύντομες έως μεγάλες).
- Διακοπές.
- Η διάθεση του ομιλητή/των ομιλητών (π.χ. ενθουσιώδης, θυμωμένος, παραιτημένος, βαριεστημένος, προσηλωμένος, χαρούμενος, βαρύθυμος).
- Η ταχύτητα άρθρωσης του λόγου (γρήγορα/αργά, βιαστικά ή μη, με δισταγμό ή με σιγουριά).
- Πόσα άτομα μιλούσαν ταυτόχρονα.
- Εάν ο ομιλητής διατύπωνε τις σκέψεις του με συνεχή ροή ή με σύντομες φράσεις.
- Ποιος μιλά σε ποιον.
- Δυσανάγνωστος λόγος.
- Ό,τι συνέβαινε ταυτόχρονα και ο ερευνητής μπορεί να το ανακαλέσει στη μνήμη του.

Εάν η μεταγραφή γίνει από βιντεοκασέτα, δίνεται η δυνατότητα στον ερευνητή να σχολιάσει, εκτός από τα ηχητικά ερεθίσματα και όλη τη μη λεκτική επικοινωνία που έλαβε χώρα. Το θέμα στην περίπτωση αυτή είναι πως συχνά είναι ανεπαρκής η μεταγραφή μόνο των λεκτικών ερεθισμάτων· υπάρχουν και άλλα δεδομένα εξίσου σημαντικά. Φυσικά, από τη στιγμή που θα επισημάσουμε και άλλα δεδομένα, τίθεται θέμα ερμηνείας (τι είναι μια μεγάλη παύση, τι είναι μια μικρή παύση, ήταν ο απαντών χαρούμενος ή προσποιούνταν, τι οδήγησε στη διατύπωση της Χ ή της Ψ ερώτησης, γιατί ξαφνικά ο απαντών ξέσπασε σε κλάμα-

τα:). Όπως σημειώνει ο Kvale (1996: 183), οι δηλώσεις των συμμετεχόντων στη συνέντευξη δεν συλλέγονται απλά από το άτομο που διεξάγει τη συνέντευξη, στην πραγματικότητα γράφονται από κοινού.

### Ανάλυση

Όταν συγκεντρώσουμε τα δεδομένα της συνέντευξης, η επόμενη φάση είναι η ανάλυσή τους, συχνά με κάποια μορφή κωδικοποίησης ή βαθμολογίας. Η ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων θα είναι αναπότρεπτα ερμηνευτική, γι' αυτό και θα συνιστά μια όχι απόλυτα ακριβή απεικόνιση (σε σχέση με την αριθμητική, θετικιστική παράδοση). Η ερμηνευτική ανάλυση είναι περισσότερο μια αντιδραστική αλληλεπίδραση μεταξύ του ερευνητή και των αποσπασμένων από το περιβάλλον δεδομένων, που ήδη συνιστούν ερμηνείες μιας κοινωνικής συνάντησης. Η μεγάλη δυσκολία στην ανάλυση δεδομένων βρίσκεται στη διατήρηση μιας αίσθησης του συνόλου της συνέντευξης και της τάσης για ανάλυση προκειμένου να εξατομικευτούν και να καταταμηθούν τα δεδομένα – να χωριστούν στα συστατικά τους στοιχεία χάνοντας κατ' αυτό τον τρόπο τη συνέργεια του συνόλου, ενώ συχνά, στις συνεντεύξεις το «όλο» είναι σημαντικότερο από το άθροισμα των μερών του. Υπάρχουν διάφορες φάσεις στην ανάλυση, για παράδειγμα:

- η παραγωγή φυσικών μονάδων νοήματος·
- η ταξινόμηση, η κατηγοριοποίηση και η κατάταξη των μονάδων νοήματος·
- η δόμηση αφηγήσεων που περιγράφουν τα περιεχόμενα της συνέντευξης·
- η ερμηνεία των δεδομένων της συνέντευξης.

Αυτά είναι ορισμένα γενικά στάδια. Οι Miles και Huberman (1994) επισημαίνουν δώδεκα κανόνες για την παραγωγή νοήματος από τα μεταγραμμένα δεδομένα και από τα δεδομένα της συνέντευξης. Οι κανόνες τους έχουν ως εξής:

- μέτρηση συχνοτήτων εμφάνισης (ιδεών, θεμάτων, τμημάτων των δεδομένων, λέξεων),
- επισήμανση μοτίβο και θεμάτων (Gestalts) που μπορεί να πηγάζουν από επαναλαμβανόμενα θέματα και αιτίες ή αιτιολογίες ή δομήματα,
- επισήμανση της πιθανότητας – προσπάθεια να γίνουν κατανοητά τα δεδομένα με σωστό τρόπο, χρησιμοποιώντας ενήμερο προαίσθημα για να φτάσουμε σε κάποιο συμπέρασμα,
- ομαδοποίηση – τοποθέτηση ερωτήσεων σε κατηγορίες, τύπους, συμπεριφορές και ταξινομήσεις,
- διατύπωση μεταφορών – χρήση μεταφορικής και φορτισμένης γλώσσας έναντι κυριολεκτικής και δηλωτικής, που φέρνει στην επιφάνεια δεδομένα και συμπεριφέροντάς τα κατ' αυτό τον τρόπο δημιουργεί μοτίβο, θέτοντας τα δεδομένα σε δεύτερη μοίρα και συνδέοντάς τα με τη θεωρία,
- κατάτμηση των μεταβλητών για να γίνει επεξεργασία τους, διαφοροποίηση και ανάλυ-

ση ιδεών δηλαδή μετατόπιση μακριά από την τάση για ενσωμάτωση και το ανακάτεμα των δεδομένων,

- ένταξη των ειδικών στοιχείων στα γενικότερα [σύμφωνα με την ιδέα του Glaser (1978) για τη «διαρκή σύγκριση» –βλ. Κεφάλαιο 6 του παρόντος τόμου]– μια κίνηση προς τη διασαφήνιση των βασικών εννοιών,
- παραγοντοποίηση – το να τοποθετήσουμε έναν μεγάλο αριθμό μεταβλητών κάτω από έναν μικρότερο αριθμό (συχνά) υποθετικών μεταβλητών που δεν έχουν επισημανθεί,
- αναγνώριση και επισήμανση σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών,
- ανεύρεση μεταβλητών που παρεμβάλλονται – αναζήτηση άλλων μεταβλητών που δείχνουν να είναι υπεύθυνες για αυτό που θα περίμενε κανείς να παρουσιαστεί ως ισχυρές σχέσεις μεταξύ μεταβλητών,
- δόμηση μιας λογικής αλυσίδας δεδομένων – επισήμανση της αιτιότητας και διατύπωση συμπερασμάτων,
- επίτευξη εννοιολογικής/θεωρητικής συνοχής – μετατόπιση μακριά από τις μεταφορές σε δομήματα και από τα δομήματα σε θεωρίες που εξηγούν τα φαινόμενα.

Αυτή η μετάβαση, αν και μπορεί να φαίνεται θετικιστική ως προς τον τόνο της, είναι ένας χρήσιμος τρόπος μετατόπισης από το γενικό στο ειδικό δηλαδή στην ανάλυση δεδομένων. Οι Miles και Huberman (1994) δίνουν μεγάλη σημασία στην κωδικοποίηση των απαντήσεων στις συνεντεύξεις, κυρίως γιατί η κωδικοποίηση συνιστά έναν τρόπο συμπίεσης του υπερβολικού όγκου ποιοτικών δεδομένων.

Η κωδικοποίηση έχει οριστεί από τον Kerlinger (1970) ως η μετάφραση των απαντήσεων και των πληροφοριών των απαντώντων σε συγκεκριμένες κατηγορίες με σκοπό την ανάλυση. Όπως έχουμε δει, πολλές ερωτήσεις είναι προ-κωδικοποιημένες· δηλαδή, κάθε απάντηση μπορεί άμεσα και γρήγορα να μετατραπεί σε βαθμολογία με αντικειμενικό τρόπο. Οι κλίμακες ιεράρχησης και οι κατάλογοι ελέγχου είναι παραδείγματα προ-κωδικοποιημένων απαντήσεων. Η κωδικοποίηση είναι η απόδοση μιας ταμπέλας, ή η ένταξη ενός δεδομένου σε μια κατηγορία, η οποία είτε έχει αποφασιστεί εκ των προτέρων, είτε έχει οριστεί εκ των υστέρων σε σχέση με αυτά που προέκυψαν μετά τη συλλογή των δεδομένων (μετα-κωδικοποίηση).

Κατά την κωδικοποίηση ενός μεταγεγραμμένου κειμένου, ο ερευνητής μελετά συστηματικά τα δεδομένα συνήθως λέξη προς λέξη και σημειώνει έναν περιγραφικό κωδικό δίπλα σε κάθε δεδομένο, για παράδειγμα:

*Κείμενο*

Οι μαθητές θα αναλάβουν την επίλυση προβλήματος στην επιστήμη  
Προτιμώ να διδάσκω τάξεις με μαθητές  
διαφόρων επιπέδων

*Κωδικός*

ΠΡΟΒ

ΔΙΑΦΕΠ

Μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι κωδικοί είναι συχνά συντμήσεις που δίνουν τη δυνατότητα στον ερευνητή να κατανοήσει εύκολα και άμεσα το περιγραφόμενο θέμα γιατί μοιάζουν με αυτό (αντί, για παράδειγμα, να αποδίδεται ένας αριθμός ως κωδικός για κάποιο δεδομένο που δεν μας δίνει καμία ιδέα για το δεδομένο αυτό ή για την κατηγορία στην οποία ανήκει). Οι Miles και Huberman (1994) υποστηρίζουν ότι η ταμπέλα του κωδικού πρέπει να μοιάζει αρκετά με τα αρχικά δεδομένα, ώστε ο ερευνητής να μπορεί να ξέρει κοιτώντας τον κωδικό τι αφορούσε το αρχικό δεδομένο. Υπάρχουν αρκετά ηλεκτρονικά πακέτα που μπορούν να βοηθήσουν το άτομο που θέλει να κωδικοποιήσει δεδομένα (π.χ. Ethnograph, NUD.IST), αν και χρειάζεται το αρχικό χειρόγραφο να έχει γραφτεί ηλεκτρονικά. Ένα τέτοιο, είναι το Code-A-Text που είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για την ανάλυση διαλόγων τόσο ποσοτικών όσο και ποιοτικών (το σύστημα επιπλέον υποστηρίζει ήχο και εικόνα).

Αφού έχει τελειώσει η πρώτη φάση κωδικοποίησης ο ερευνητής μπορεί να ανιχνεύσει επαναλαμβανόμενα θέματα και να ξεκινήσει τη διατύπωση γενικεύσεων (π.χ. μετρώντας τις συχνότητες των κωδικών). Ο ερευνητής μπορεί επίσης να εντάξει κωδικούς σε ευρύτερες ομάδες που η καθεμιά έχει έναν δικό της κωδικό, δηλαδή να ξεκινήσει να κινείται προς την κατεύθυνση της παραγοντοποίησης των δεδομένων.

Οι Miles και Huberman υποστηρίζουν ότι μπορούμε να διατηρήσουμε σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή στην εργαζόμενη μνήμη περίπου ενενήντα κωδικούς, αν και επισημαίνουν ότι τα δεδομένα μπορούν να καταγραφούν με μια δεύτερη ή τρίτη ανάγνωση, καθώς οι κωδικοί που χρησιμοποιήθηκαν στην αρχή μπορεί να χρειαστεί να τροποποιηθούν ενόψει μεταγενέστερων κωδικών είτε για να γίνουν οι κωδικοί πιο ευαίσθητοι είτε για να συμπίπτουν κωδικοί που είναι πιο συγκεκριμένοι από όσο χρειάζεται. Επίσης, υπάρχει ο κίνδυνος οι αρχικοί κωδικοί να επηρεάσουν υπερβολικά τους μεταγενέστερους. Οι κωδικοί, υποστηρίζουν οι ερευνητές, πρέπει να διατηρούνται όσο το δυνατόν πιο διακριτικοί και να δίνουν τη δυνατότητα στον ερευνητή να αποτυπώσει την πολυπλοκότητα και την περιεκτικότητα των δεδομένων. Προτείνουν κωδικοποίηση στην αρχή αντί στο τέλος, καθώς η μεταγενέστερη κωδικοποίηση μειώνει την ισχύ της ανάλυσης.

Ίσως το μεγαλύτερο πρόβλημα συνίσταται στην κωδικοποίηση και στη βαθμολόγηση των ανοικτού τύπου ερωτήσεων. Δυο λύσεις είναι πιθανές για το θέμα αυτό. Αν και μια απάντηση είναι ανοικτού τύπου, ο συνεντευκτής μπορεί να προκωδικοποιήσει τη συνέντευξη, ώστε, ενώ ο συμμετέχων απαντά ελεύθερα, ο συνεντευκτής να τοποθετεί το περιεχόμενο των απαντήσεών του/της ή μέρος αυτών σε προκαθορισμένες, προ-κωδικοποιημένες κατηγορίες. Έτσι μπορεί κατά τη διάρκεια πιλοτικών μελετών να διαμορφωθούν κατηγοριοποιήσεις όπως οι παρακάτω.

*Παράδειγμα:*

Ερ. Τι σου αρέσει λιγότερο από όλα στη δουλειά σου;

Απ. Κυρίως η διοίκηση και τα ωράρια και οι προοπτικές ανέλιξης δεν είναι καλές.

Κωδικοποίηση:	
συνεργάτες	
οργάνωση	X
το αντικείμενο	
οι συνθήκες	X
άλλο	
προοπτικές	X

Εναλλακτικά τα δεδομένα μπορούν να κωδικοποιηθούν εκ των υστέρων. Έχοντας καταγράψει την απάντηση του συμμετέχοντα στη συνέντευξη, μέσω μιας περίληψής κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ή έπειτα από αυτήν, ή μέσω της ηχογράφησης, ο ερευνητής μπορεί να προβεί σε ανάλυση περιεχομένου και να τοποθετήσει την απάντηση σε μια από τις υπάρχουσες διαδικασίες βαθμολόγησης – κλιμάκωση, βαθμολόγηση, βαθμολογία ιεράρχησης, μέτρηση απαντήσεων κ.λπ.

Η ανάλυση περιεχομένου περιλαμβάνει ανάγνωση και αξιολόγηση. Ο Brenner και οι συνεργάτες του (1985) παρουσιάζουν μια σειρά από βήματα για τη διεξαγωγή ανάλυσης περιεχομένου δεδομένων ανοικτού τύπου:

- Βήμα 1** Ενημέρωση (κατανόηση του προβλήματος και λεπτομερής μελέτη του περιβάλλοντος και των συμφραζομένων του).
- Βήμα 2** Δειγματοληψία (ατόμων, συμπεριλαμβανομένων και των τύπων του δείγματος που επιδιώκουμε, βλ. Κεφάλαιο 4).
- Βήμα 3** Σύνδεση (με άλλες μελέτες που έχουν ολοκληρωθεί).
- Βήμα 4** Διαμόρφωση υποθέσεων.
- Βήμα 5** Έλεγχος υποθέσεων.
- Βήμα 6** Σε βάθος μελέτη (βύθιση στα δεδομένα που έχουμε συγκεντρώσει για να συλλάβουμε το σύνολο των πληροφοριών).
- Βήμα 7** Κατηγοριοποίηση [στην κατηγοριοποίηση οι κατηγορίες και οι «ταμπέλες» τους πρέπει: (α) να αντικατοπτρίζουν το σκοπό της έρευνας, (β) να είναι ενδεδεχείς, (γ) να αποκλείουν η μια την άλλη].
- Βήμα 8** Επώαση (π.χ. στοχασμός επί των δεδομένων, κατανόηση του νοήματός τους και διατύπωση ερμηνειών).
- Βήμα 9** Σύνθεση (που περιλαμβάνει επισκόπηση του σκεπτικού με βάση το οποίο έγινε η κωδικοποίηση και αναγνώριση των αναδιδόμενων μοτίβων και θεμάτων).
- Βήμα 10** Επιλογή (συμπύκνωση, περικοπή και επανερμηνεία των δεδομένων ώστε να διατυπωθούν με κατανοητό τρόπο).
- Βήμα 11** Ερμηνεία (δημιουργία νοήματος από τα δεδομένα).
- Βήμα 12** Συγγραφή, που συμπεριλαμβάνει (σσ. 140-3): την παροχή σαφών οδηγιών για το συμβάν υπό μελέτη· τη χρήση τεκμηρίων που καταδεικνύουν την



κατεύθυνση και προθετικότητα των συναισθημάτων· επίγνωση των πραγμάτων που δεν έχουν ειπωθεί και όσων έχουν ειπωθεί – σιωπές· κυρίαρχεις ενδείξεις (για τους αναγνώστες και τους απαντώντες).

**Βήμα 13** Σκέψη εκ νέου.

Αυτή η διαδικασία, όπως υποστηρίζουν οι συγγραφείς (ό.π.: 144), απαιτεί από τους ερευνητές να αναδείξουν μια σειρά από παράγοντες:

- Να κατανοήσουν την περίληψη της έρευνας σε βάθος.
- Να αξιολογήσουν τη σχέση του δείγματος με το ερευνητικό έργο.
- Να συνδέσουν τις προσωπικές τους εμπειρίες με το πρόβλημα, αναζητώντας πληροφορίες και από το παρελθόν.
- Να αναπτύξουν ελέγξιμες υποθέσεις που θα αποτελέσουν τη βάση για την ανάλυση περιεχομένου (οι συγγραφείς ονομάζουν τη διαδικασία αυτή «Βιβλίο των Εννοιών»).
- Έλεγχος των υποθέσεων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και της διαδικασίας ανάλυσης.
- Παραμείνετε βυθισμένος/η στα δεδομένα κατά τη διάρκεια της μελέτης.
- Κατηγοριοποιήστε τα δεδομένα στο Βιβλίο Εννοιών διαμορφώνοντας ταμπέλες και κωδικούς.
- «Επωάστε» τα δεδομένα πριν ξεκινήσετε το γράψιμο.
- Συνθέστε τα δεδομένα αναζητώντας έννοιες-κλειδιά.
- Επιλέξτε δεδομένα. Το να είστε επιλεκτικός είναι σημαντικό γιατί είναι αδύνατον να αναφέρετε όλα όσα έγιναν.
- Ερμηνεύστε τα δεδομένα αναγνωρίζοντας το νόημα και τις συνέπειές τους.
- Συντάξτε την αναφορά.
- Ξανασκεφτείτε και ξαναγράψτε: πληρούνται οι ερευνητικοί στόχοι;

Ο Hycner (1985) παρουσιάζει τις διαδικασίες που μπορούμε να ακολουθήσουμε όταν αναλύουμε δεδομένα συνέντευξης από την οπτική του φαινομενολογικού πρίσματος. Συνοπτικά, οι κατευθυντήριες προτάσεις έχουν ως εξής:

- *Μεταγραφή*: Μεταγράφουμε την κασέτα της συνέντευξης σημειώνοντας όχι μόνο τις κυριολεκτικές δηλώσεις, αλλά αποτυπώνοντας επίσης και τη μη λεκτική, παραγλωσσική επικοινωνία.
- *Τοποθέτηση λέξεων/φράσεων μέσα σε παρενθέσεις και φαινομενολογική συμπύκνωση*: Για τον Hycner, το παραπάνω σημαίνει «την για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο χρονικό διάστημα αναβολή της κατηγοριοποίησης των νοημάτων και ερμηνειών του ερευνητή και την εισαγωγή του στον κόσμο του μοναδικού ατόμου από το οποίο παίρνει συνέντευξη» (Hycner, 1985). Ο ερευνητής ως εκ τούτου προσπαθεί να κατανοήσει όσα λέει ο συμμετέχων στη συνέντευξη και όχι αυτά που περιμένει ότι θα πει το άτομο.

- *Ακούγοντας τη συνέντευξη προκειμένου να αποκτήσουμε μια αίσθηση του συνόλου:* Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να ακούσουμε την κασέτα και να διαβάσουμε το χειρόγραφο πολλές φορές ώστε να σκιαγραφήσουμε ένα περιβάλλον στο οποίο αργότερα θα αναδυθούν μονάδες νοημάτων και θεμάτων.
- *Σκιαγράφηση μονάδων συνολικού νοήματος:* Περιλαμβάνει έναν ενδελεχή έλεγχο τόσο των λεκτικών, όσο και των μη λεκτικών χειρονομιών για να συλλάβουμε τα νοήματα του συμμετέχοντος. Ο Hycner υποστηρίζει «είναι μια αποκρυστάλλωση και συμπύκνωση όσων έχει πει ο συμμετέχων, χρησιμοποιώντας όσο το δυνατόν περισσότερο τα ίδια του τα λόγια» (Hycner, 1985).
- *Αποτύπωση μονάδων νοήματος που σχετίζονται με το ερευνητικό ερώτημα:* Από τη στιγμή που έχουν επισημανθεί οι μονάδες του γενικού νοήματος, σε μια δεύτερη φάση μετουσιώνονται σε μονάδες νοήματος σχετικές με το ερευνητικό ερώτημα.
- *Εκπαίδευση εξωτερικών κριτών για να επικυρώσουν τις μονάδες σχετικού νοήματος:* Τα ευρήματα μπορούν να επιβεβαιωθούν χρησιμοποιώντας άλλους ερευνητές για να διεξαγάγουν τις παραπάνω διαδικασίες.
- *Αφαίρεση των περιττών:* Σε αυτήν τη φάση, ο ερευνητής ελέγχει τις λίστες σχετικών νοημάτων και διαγράφει περιττά στοιχεία ή στοιχεία που επαναλαμβάνονται.
- *Ομαδοποίηση μονάδων σχετικού νοήματος:* Ο ερευνητής σε αυτήν τη φάση προσπαθεί να αποφασίσει εάν κάποιες από τις μονάδες σχετικού νοήματος ομαδοποιούνται με φυσικό τρόπο· εάν φαίνεται να υπάρχει κάποιο κοινό θέμα ή κάποια κεντρική ιδέα που ενώνει ορισμένες μεμονωμένες μονάδες σχετικού νοήματος.
- *Καθορισμός θεμάτων από τις ομάδες σχετικού νοήματος:* Ο ερευνητής εξετάζει όλες τις ομάδες νοήματος για να καθορίσει εάν υπάρχουν (ένα ή περισσότερα) κεντρικά θέματα που εκφράζουν την ουσία αυτών των νοηματικών ομάδων.
- *Σύνταξη περίληψης για κάθε ατομική συνέντευξη:* Ο συγγραφέας προτείνει ότι είναι χρήσιμο στη φάση αυτή να ανατρέξουμε στη μεταγραφή της συνέντευξης και να συντάξουμε μια περίληψή της ενσωματώνοντας τα νέα δεδομένα που έχουν προκύψει.
- *Επιστροφή στο συμμετέχοντα με την περίληψη και τα θέματα προκειμένου να διεξαχθεί μια δεύτερη συνέντευξη:* Αυτός είναι ένας έλεγχος για το αν συλλάβαμε σωστά και με ακρίβεια την ουσία της πρώτης συνέντευξης.
- *Τροποποίηση θεμάτων και περίληψη:* Με τα νέα δεδομένα από τη δεύτερη περίληψη, ο ερευνητής βλέπει τα δεδομένα ως σύνολο και τροποποιεί ή προσθέτει θέματα όπου είναι αναγκαίο.
- *Επισημάνση γενικών και μοναδικών θεμάτων για όλες τις συνεντεύξεις:* Ο ερευνητής αναζητά κοινά θέματα στις περισσότερες ή σε όλες τις συνεντεύξεις αλλά και μοναδικά θέματα. Το πρώτο βήμα είναι να σημειώσουμε πότε υπάρχουν αυτά τα κοινά θέματα. Το δεύτερο βήμα είναι πότε εμφανίζονται τα μοναδικά θέματα σε μια μεμονωμένη συνέντευξη ή στη μειονότητα των συνεντεύξεων.

- *Ένταξη των θεμάτων στο περιβάλλον και στα συμφραζόμενά τους:* Σε αυτό το σημείο είναι χρήσιμο να τοποθετήσουμε τα θέματα πίσω στο συνολικό περιβάλλον ή στα συμφραζόμενα από τα οποία προέκυψαν.
- *Σύνθετη περίληψη:* Ο συγγραφέας θεωρεί χρήσιμη τη συγγραφή μιας σύνθετης περίληψης όλων των συνεντεύξεων που συλλαμβάνουν με ακρίβεια την ουσία του φαινομένου υπό μελέτη. Ο συγγραφέας καταλήγει «μια τέτοια σύνθετη περίληψη περιγράφει τον “κόσμο” με τον τρόπο που τον βιώνουν οι συμμετέχοντες. Στο τέλος μιας τέτοιας περίληψης ο ερευνητής μπορεί να θεωρήσει σωστό το να καταγράψει σημαντικές ατομικές διαφορές» (Hycner, 1985).

### Επαλήθευση

Στο Κεφάλαιο 5 αναλύσαμε εις βάθος ζητήματα αξιοπιστίας, εγκυρότητας και γενικευσιμότητας των δεδομένων των συνεντεύξεων, συνεπώς δεν θα τα επαναλάβουμε εδώ. Προτείνουμε στον αναγνώστη να μελετήσει όχι μόνο αυτό το τμήμα του Κεφαλαίου 5, αλλά και το κεφάλαιο στο σύνολό του. Ο Kvale (1996: 237) διατυπώνει την άποψη ότι η επικύρωση πρέπει να λαμβάνει χώρα και στα επτά στάδια της έρευνας με συνέντευξη:

- Στάδιο 1** *Δημιουργία θεματικών ενότητων:* Το θεωρητικό υπόβαθρο της έρευνας πρέπει να έχει βάση και η σύνδεση της θεωρίας και των ερευνητικών ερωτημάτων πρέπει να είναι λογική.
- Στάδιο 2** *Σχεδιασμός:* Ο ερευνητικός σχεδιασμός πρέπει να είναι επαρκής και ορθός μεθοδολογικά, λειτουργικά, δειγματοληπτικά και δεοντολογικά.
- Στάδιο 3** *Διεξαγωγή της συνέντευξης:* Τα δεδομένα πρέπει να είναι αξιόπιστα και η συνέντευξη πρέπει να διεξάγεται με τα αυστηρότερα δυνατά κριτήρια, με ελέγχους εγκυρότητας και αξιοπιστίας κατά την εξέλιξη της.
- Στάδιο 4** *Μεταγραφή:* Η μεταγραφή από τον προφορικό στον γραπτό λόγο πρέπει να είναι πιστή στα βασικά χαρακτηριστικά του αυθεντικού μέσου που χρησιμοποιήθηκε.
- Στάδιο 5** *Ανάλυση:* Οι μέθοδοι ανάλυσης και ερμηνείας των δεδομένων πρέπει να είναι πιστές σε αυτά.
- Στάδιο 6** *Επικύρωση:* Αποφάσεις λαμβάνονται με βάση τις ενδεδειγμένες μορφές εγκυρότητας και με βάση τους επικυρωτές που θα επιλεγούν.
- Στάδιο 7** *Τελική αναφορά:* Η αναφορά παρουσιάζει τη μελέτη με δίκαιο τρόπο και χαρακτηρίζεται ως δίκαιη και από τους αναγνώστες.

Ένα βασικό θέμα που πρέπει να επισημάνουμε στο σημείο αυτό, είναι ότι δεν υπάρχει μοναδικός κανόνας για την εγκυρότητα: θα ήταν προτιμητέο, λοιπόν, να υιοθετήσουμε την έννοια της καταλληλότητας για το σκοπό μέσα σε ένα δεοντολογικό πλαίσιο, δίνοντας τη δυνατότητα σε διαφορετικά είδη εγκυρότητας, για διαφορετικά είδη ερευνών με συνέντευ-

ξη, να αναδειχθούν (π.χ. δομημένη εγκυρότητα σε μη δομημένη συνέντευξη, ποιοτική σε ποσοτική, νομοθετική σε ιδιογραφική, γενικεύσιμη σε μοναδική, περιγραφική σε αιτιολογική, θετικιστική σε εθνογραφική, προκαθορισμένη σε απαντητική).

### Τελική αναφορά

Η φύση της τελικής αναφοράς θα καθοριστεί σε κάποιο βαθμό με βάση τη φύση της συνέντευξης. Για παράδειγμα, μια τυποποιημένη, δομημένη συνέντευξη αποφέρει αριθμητικά δεδομένα που μπορούν να παρουσιαστούν συνοπτικά σε πίνακες και γραφήματα, ενώ μια ποιοτική, ανοικτού τύπου συνέντευξη που βασίζεται σε λεκτικά δεδομένα θα αποφέρει λεκτικές περιγραφές που καταλαμβάνουν πολύ περισσότερο χώρο.

Ο Kvale (1996: 263-6) προτείνει ορισμένα χαρακτηριστικά μιας αναφοράς που έχουν ως εξής: (α) εισαγωγή που περιλαμβάνει τα βασικά θέματα και περιεχόμενα· (β) σύντομη περιγραφή της μεθοδολογίας και των μεθόδων (από το σχεδιασμό, στη διεξαγωγή της συνέντευξης, στη μεταγραφή και στην ανάλυση)· (γ) αποτελέσματα (ανάλυση δεδομένων, ερμηνεία και επιβεβαίωση)· συζήτηση.

Εάν η αναφορά είναι κυρίως αριθμητική τότε τα γραφήματα και οι πίνακες μπορεί να είναι κατάλληλα· εάν η συνέντευξη αποτυπώνεται πιο πιστά με λόγια από ό,τι με αριθμούς, τότε τίθεται για τον ερευνητή το ζήτημα της παρουσίασης συγκεκριμένων αποσπασμάτων. Στο σημείο αυτό ο Kvale (ό.π.: 266) υποστηρίζει ότι τα αυτολεξεί αποσπάσματα αποσπάσματα πρέπει: (α) να διευκρινίζουν και να σχετίζονται με το συνολικό κείμενο διατηρώντας ταυτόχρονα μια ισορροπία σε σχέση με αυτό· (β) να σχετίζονται με τα συμφραζόμενα και να συνοδεύονται από σχόλια και ερμηνείες· (γ) να είναι ξεκάθαρα, χρήσιμα και να έχουν επιλεγεί ώστε να συνιστούν το «καλύτερο» τμήμα των δεδομένων (τα «διαμάντια»!)· (δ) πρέπει να περιλαμβάνουν ορισμένες πληροφορίες για τον τρόπο με τον οποίο έγινε η επιμέλειά τους· και (ε) να εντάσσονται στον φυσικό τρόπο με το οποίο είναι διατυπωμένη η γραπτή αναφορά.

### ΟΜΑΔΙΚΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Η ομαδική έναντι της ατομικής συνέντευξης είναι ένα χρήσιμο ερευνητικό εργαλείο. Οι Watts και Ebbutt (1987), για παράδειγμα, έχουν εξετάσει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της ομαδικής συνέντευξης ως μέσου για τη συλλογή στοιχείων στην εκπαιδευτική έρευνα. Τα πλεονεκτήματα που διαπιστώνουν οι συγγραφείς περιλαμβάνουν τη δυνατότητα να αναπτυχθούν συζητήσεις, παρέχοντας έτσι ένα ευρύ φάσμα απαντήσεων. Εξηγούν: «Τέτοιες συνεντεύξεις είναι χρήσιμες [...] όταν μια ομάδα ατόμων έχουν εργαστεί μαζί για κάποιο διάστημα ή για κάποιον κοινό σκοπό, ή όταν θεωρείται σημαντικό ότι ο κάθε ενδιαφερόμενος αντιλαμβάνεται τι λένε οι άλλοι στην ομάδα» (Watts και Ebbutt, 1987). Για παράδειγμα, ο Lewis (1992) βρήκε ότι η αντίληψη δεκάχρονων παιδιών με σοβαρές μαθη-

σιακές δυσκολίες αυξήθηκε σε καταστάσεις ομαδικής συνέντευξης, καθώς τα παιδιά προκαλούσαν και διεύρυναν το ένα τις ιδέες του άλλου και εισήγαγαν νέες ιδέες για το θέμα. Οι ομαδικές συνεντεύξεις, υποστηρίζει το άρθρο, είναι σε θέση να παράγουν μια μεγαλύτερη γκάμα απαντήσεων σε σχέση με τις ατομικές συνεντεύξεις. Οι Bogdan και Bilken (1992: 100) προσθέτουν ότι οι ομαδικές συνεντεύξεις μπορεί να αποβούν χρήσιμες εν είδει ιδεών για μεταγενέστερες ατομικές συνεντεύξεις. Υπάρχουν πρακτικά και οργανικά πλεονεκτήματα επίσης. Οι ομαδικές συνεντεύξεις είναι συχνά λιγότερο χρονοβόρες σε σχέση με τις ατομικές συνεντεύξεις και συνεπάγονται ελάχιστη διάσπαση. Η ομαδική συνέντευξη μπορεί επίσης να συγκεντρώσει άτομα με διαφορετικές γνώμες ή άτομα που λειτουργούν ως αντιπρόσωποι διαφόρων συλλογικών δραστηριοτήτων. Οι ομαδικές συνεντεύξεις μπορεί επίσης να είναι λιγότερο απειλητικές για παιδιά σε σχέση με τις ατομικές συνεντεύξεις. Οι Simons (1982) και Lewis (1992) επισημαίνουν ορισμένες δυσκολίες των συνεντεύξεων σε παιδιά για παράδειγμα το πώς:

- Να υπερκεραστεί το πρόβλημα της εύκολης απόσπασης της προσοχής των παιδιών.
- Να αποφευχθεί η προσέγγιση του ερευνητή ως φιγούρας εξουσίας.
- Να διατηρήσει η συνέντευξη τη σχετικότητα της με το θέμα.
- Να αντιμετωπιστούν προβλήματα που ανακύπτουν από παιδιά που δεν έχουν ευφράδεια, διατάζουν και αγχώνονται με τη συνέντευξη.
- Να αφήσει ο εκπαιδευτικός τα παιδιά μόνα τους.
- Η αντιμετώπιση του παιδιού που λέει κάτι και αμέσως μετά εύχεται να μην το είχε πει.
- Να εκμαιεύσει ο ερευνητής πηγαίες αντιδράσεις και όχι απλές απαντήσεις στις ερωτήσεις της συνέντευξης.
- Να προχωρήσει η συνέντευξη πέρα από τη θεσμική ή «αναμενόμενη» απάντηση του διευθυντή.
- Να μείνουν τα παιδιά στον τόπο της συνέντευξης (όσο διαρκεί αυτή).
- Να αποφευχθούν ακραίες αντιδράσεις ή πολύ αυστηρή κριτική από τα παιδιά για τις απόψεις άλλων παιδιών.
- Να σταθμιστεί η γλώσσα στο κατάλληλο επίπεδο.
- Να αποφευχθεί η διεξαγωγή μιας βαρετής ή κοπιώδους συνέντευξης.
- Να υπερκεραστεί το πρόβλημα της φτωχής μνήμης των παιδιών.
- Να αποφευχθεί η υπερβολική επικέντρωση των παιδιών σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ή καταστάσεις.
- Να υπερκεραστεί το πρόβλημα ότι ορισμένα παιδιά προτιμούν να απαντήσουν οτιδήποτε στην τύχη παρά να αισθάνονται ότι δεν ξέρουν την απάντηση.
- Να υπερκεραστεί το πρόβλημα ότι ορισμένα παιδιά επιβάλλονται στη συζήτηση.
- Να αποφευχθεί το πρόβλημα των παιδιών που αισθάνονται εκτεθειμένα μπροστά στους φίλους τους.



- Να αποφευχθεί το πρόβλημα των παιδιών που νιώθουν άβολα ή απειλημένα (το πρόβλημα μπορεί π.χ. να υπερκεραστεί τοποθετώντας τα παιδιά μαζί με τους φίλους τους.
- Να αποφευχθεί το πρόβλημα των παιδιών που ψεύδονται.

Όπως είναι φυσικό, τα προβλήματα αυτά δεν αφορούν αποκλειστικά τα παιδιά· μπορεί κάλλιστα να ισχύσουν και στην περίπτωση ομαδικών συνεντεύξεων ενηλίκων. Οι ομαδικές συνεντεύξεις απαιτούν δεξιολογικούς χειρισμούς από το συνεντευκτή και προσοχή στη διαμόρφωση της αίθουσας ώστε να μπορούν όλοι να βλέπουν όλους. Το μέγεθος της ομάδας είναι επίσης ένα ζήτημα: πολύ μικρή ομάδα δημιουργεί πίεση στα άτομα, πολύ μεγάλη ομάδα δημιουργεί πρόβλημα στα μέλη της γιατί χάνεται η έμφαση. Ο Lewis (1992) συνοψίζει την έρευνα για να υποστηρίξει ότι 6 ή 7 παιδιά είναι ο ιδεατός αριθμός, αν και για νεότερα παιδιά μπορεί αυτός να είναι και μικρότερος.

Όσον αφορά τα μειονεκτήματα των ομαδικών συνεντεύξεων, οι Watts και Ebbutt παρατηρούν ότι έχουν μικρή χρησιμότητα όταν πρόκειται για προσωπικά ζητήματα, όπως και για καταστάσεις στις οποίες ο ερευνητής πρέπει να απευθύνει μία σειρά ερωτήσεων σε ένα συγκεκριμένο μέλος της ομάδας. Όπως εξηγούν, «το δυναμικό της ομάδας αρνείται την πρόσβαση σε αυτό το είδος δεδομένων» (Watts και Ebbutt, 1987). Επιπλέον ο Lewis (1992) σχολιάζει το πρόβλημα της κωδικοποίησης των απαντήσεων στις ομαδικές συνεντεύξεις. Για περισσότερη καθοδήγηση σε αυτό το θέμα και για τις διαδικασίες που ακολουθούνται, παραπέμπουμε τον αναγνώστη στους Simons (1982), Watts και Ebbutt (1987), Hedges (1985), Breakwell (1990), Spencer και Flin (1990) και Lewis (1992).

### ΟΜΑΔΕΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Η χρήση των ομάδων εστίασης ως επικουρικού εργαλείου των ομαδικών συνεντεύξεων αυξάνεται στην εκπαιδευτική έρευνα, μολονότι αυτό συμβαίνει με πιο αργούς ρυθμούς από ό,τι για παράδειγμα στους επιχειρηματικούς και πολιτικούς κύκλους. Οι ομάδες εστίασης είναι μια μορφή ομαδικής συνέντευξης, όμως όχι με τη μορφή αλληλεπίδρασης μεταξύ του συνεντευκτή και της ομάδας. Μάλλον, σωστότερο θα ήταν να πούμε ότι η έμφαση δίνεται στην αλληλεπίδραση των μελών της ομάδας που συζητούν για ένα θέμα, το οποίο έχει φέρει στο προσκήνιο ο ερευνητής (Morgan, 1988: 9). Συνεπώς, οι συμμετέχοντες αλληλεπιδρούν μεταξύ τους περισσότερο, παρά με το συνεντευκτή, με τέτοιο τρόπο ώστε να αναδυθούν οι απόψεις τους – τα θέματα που απασχολούν τους συμμετέχοντες επικρατούν έναντι της ατζέντας του ερευνητή. Τα δεδομένα ανακύπτουν από την *αλληλεπίδραση* της ομάδας. Οι ομάδες εστίασης είναι τεχνητά δημιουργημένες φέρνοντας κοντά ένα μέρος του πληθυσμού για να συζητήσει ένα δοθέν θέμα ή ζήτημα. Η αλληλεπίδραση των ατόμων αυτών θα έχει ως αποτέλεσμα την παραγωγή δεδομένων και αποτελεσμάτων. Η τεχνητή φύση των ομάδων εστίασης συνιστά ταυτόχρονα πλεονέκτημα και μειονέκτημα: πρόκειται για μη φυσικά περιβάλλοντα που εντούτοις είναι εστιασμένα σε ένα συγκεκριμέ-



νο ζήτημα και ως εκ τούτου θα αποφέρουν δεδομένα και ιδέες που μπορεί να μην ήταν διαθέσιμες με μια απλή συνέντευξη· επίσης, η δημιουργία ομάδων εστίασης δεν είναι χρονόβόρα διαδικασία, παρέχει μεγάλο όγκο δεδομένων σε σύντομο χρονικό διάστημα, αλλά λιγότερα δεδομένα συγκριτικά με τις συνεντεύξεις, με τον ίδιο αριθμό ατόμων σε επικοινωνία ένας προς ένα (ό.π.: 19).

Οι ομάδες εστίασης (Morgan, 1988· Krueger, 1988) είναι χρήσιμες για:

- την επικέντρωση σε έναν συγκεκριμένο τομέα·
- τη διατύπωση θεμάτων και την οργάνωση προγραμμάτων επικείμενων συνεντεύξεων ή/και τη διαμόρφωση ερωτηματολογίων·
- τη διατύπωση υποθέσεων που προκύπτουν από τις ιδέες και τα δεδομένα των ομάδων εστίασης·
- τη συγκέντρωση και αξιολόγηση δεδομένων από διαφορετικές υπο-ομάδες του γενικού πληθυσμού·
- την ανατροφοδότηση από προηγούμενες μελέτες.

Οι ομάδες εστίασης μπορεί να είναι χρήσιμες για τριγωνοποίηση με πιο παραδοσιακές μορφές συνέντευξης, ερωτηματολογίου, παρατήρησης κ.λπ. Υπάρχουν αρκετά ζητήματα που πρέπει να αναδειχθούν ως προς την οργάνωση και τη λειτουργία των ομάδων εστίασης που έχουν ως εξής:

- Απόφαση του αριθμού των ομάδων εστίασης για ένα μεμονωμένο θέμα (μια ομάδα είναι ανεπαρκής καθώς ο ερευνητής δεν θα μπορεί με βεβαιότητα να ξέρει εάν το αποτέλεσμα είναι μοναδικό για τη συμπεριφορά της ομάδας).
- Απόφαση για το μέγεθος της ομάδας (εάν το μέγεθος είναι πολύ μικρό, η ενδο-ομαδική δυναμική ασκεί δυσανάλογη επίδραση, εάν το μέγεθος είναι πολύ μεγάλο, τότε είναι δύσκολος ο χειρισμός της· διασπάται). Ο Morgan (ό.π.: 43) προτείνει το μέγεθος της ομάδας να κυμαίνεται μεταξύ τεσσάρων και δώδεκα ατόμων.
- Αποφάσεις για τη διευθέτηση του ζητήματος των ατόμων που απουσιάζουν. Ο Morgan (ό.π.: 44) επισημαίνει την ανάγκη να αυξηθεί το δείγμα σε ποσοστό 20%.
- Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί σε κάθε συμμετέχοντα ώστε να «φέρει» το συγκεκριμένο επιθυμητό χαρακτηριστικό ή στο υπόβαθρο της ομάδας που πρέπει να χαρακτηρίζεται από ομοιογένεια στον επιθυμητό τομέα. Σε αντίθετη περίπτωση, η συζήτηση θα χάσει το επίκεντρό της ή θα γίνει μη αντιπροσωπευτική. Η δειγματοληψία είναι ο παράγοντας-κλειδί για την επιτυχία των ομάδων εστίασης.
- Πρέπει να διασφαλίσουμε ότι οι συμμετέχοντες έχουν κάτι να δηλώσουν και νιώθουν αρκετά άνετα ώστε να το διατυπώσουν.
- Το θέμα του προεδρείου της συνάντησης πρέπει να διευθετηθεί ώστε να επιτευχθεί μια ισορροπία στη συζήτηση· η συζήτηση δεν πρέπει να είναι ούτε υπερβολικά κατευθυνό-

μενη ούτε όμως και να παρεκκλίνει από το θέμα. Δηλαδή, πρέπει να είναι ταυτόχρονα ανοικτή, αλλά και απολύτως σχετική με το υπό μελέτη θέμα.

Αντίθετα με την ομαδική συνέντευξη παιδιών, για την οποία συζητήσαμε προηγουμένως, οι ομάδες εστίασης λειτουργούν με μεγαλύτερη επιτυχία όταν απαρτίζονται από άτομα που δεν γνωρίζονται μεταξύ τους και όχι από φίλους, εκτός βέβαια και αν η φιλία συνιστά σημαντικό κριτήριο της εστίασης της έρευνας (για παράδειγμα, στην περίπτωση που η ομάδα θα συζητήσει για ένα θέμα που συνήθως συζητείται μόνο μεταξύ φίλων).

Αν και τα πλεονεκτήματα των ομάδων εστίασης είναι αρκετά, οι ομάδες εστίασης ως συγκεκριμένο είδος ομαδικής συνέντευξης έχουν ακόμη να καλύψουν αρκετό έδαφος ώστε να διεισδύσουν στους εκπαιδευτικούς κύκλους στο βαθμό που το έχουν επιτύχει σε άλλους τομείς της ζωής.

#### **ΜΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΟΜΕΝΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΣΜΕΝΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ**

Προερχόμενη από τους ψυχιατρικούς και θεραπευτικούς τομείς, η μη κατευθυνόμενη συνέντευξη χαρακτηρίζεται από την κατάσταση στην οποία ο ερωτώμενος είναι υπεύθυνος για την έναρξη και την κατεύθυνση της πορείας της συνάντησης και για τις στάσεις που εκφράζει σε αυτήν (σε αντίθεση με τη δομημένη ή την ερευνητική συνέντευξη, που έχουμε ήδη εξετάσει, όπου ο κυρίαρχος ρόλος τον οποίο αναλαμβάνει ο συνεντευκτής καταλήγει, για να χρησιμοποιήσουμε τη φράση του Kitwood, σε «μια ασύμμετρη κατάσταση» (Kitwood, 1977). Είναι μια ιδιαίτερα πολύτιμη τεχνική, επειδή οδηγεί στις βαθύτερες στάσεις και αντιλήψεις του ατόμου από το οποίο λαμβάνεται η συνέντευξη, με τέτοιο τρόπο ώστε να τις αφήνει ελεύθερες από τις προκαταλήψεις του συνεντευκτή. Θα εξετάσουμε με συνομία τα χαρακτηριστικά της θεραπευτικής συνέντευξης και έπειτα θα μελετήσουμε τη χρησιμότητά της ως ερευνητικού εργαλείου στις κοινωνικές επιστήμες και στις επιστήμες της αγωγής.

Η μη κατευθυνόμενη συνέντευξη, όπως είναι κατανοητή σήμερα, προήλθε από την πρωτοποριακή εργασία του Freud και από τις τροποποιήσεις που έκαναν μεταγενέστεροι αναλυτές. Η βασική του ανακάλυψη ήταν ότι, αν μπορεί κανείς να διαμορφώσει ένα ειδικό πλαίσιο συνθηκών και να αφήσει τον ασθενή του να μιλήσει για τις δυσκολίες του με συγκεκριμένο τρόπο, μπορούν να πραγματοποιηθούν πολλών ειδών αλλαγές στη συμπεριφορά. Η τεχνική που αναπτύχθηκε χρησιμοποιήθηκε για να εκμαιεύονται πολύ προσωπικά στοιχεία από τους ασθενείς με τέτοιο τρόπο, ώστε να αυξάνεται η αυτογνωσία τους και να βελτιώνονται οι ικανότητές τους για αυτο-ανάλυση (Madge, 1965). Με αυτά τα μέσα αποκτούσαν μεγαλύτερη ικανότητα να βοηθήσουν τον εαυτό τους.

Η σύγχρονη θεραπευτική συνέντευξη βρίσκει τον πιο πειστικό υπέρμαχό της στον Carl Rogers. Βασίζοντας την ανάλυσή του στις δικές του κλινικές μελέτες, έχει αναγνωρίσει μία αλληλουχία χαρακτηριστικών σταδίων στη θεραπευτική διαδικασία, αρχίζοντας από την απόφαση του ασθενούς να αναζητήσει βοήθεια. Ο/Η ασθενής συναντά ένα σύμβουλο, ο

οποίος είναι φιλικός και δεκτικός, αλλά όχι διδακτικός. Το επόμενο στάδιο σηματοδοτείται όταν ο ασθενής αρχίζει να εκφράζει εχθρικά, κριτικά και καταστροφικά συναισθήματα, τα οποία ο σύμβουλος δέχεται, αναγνωρίζει και διευκρινίζει. Στη συνέχεια, και χωρίς εξαίρεση, αυτές οι ανταγωνιστικές διαθέσεις υποχωρούν και αντικαθίστανται από τις πρώτες εκφράσεις θετικών συναισθημάτων. Ο σύμβουλος τις αποδέχεται, έως ότου αιφνίδια και αυθόρμητα «αναδύονται η ενόραση και η αυτοκατανόηση» (Rogers, 1942). Με αυτή την ενόραση έρχεται η πραγματοποίηση των εν δυνάμει τρόπων δράσης καθώς και η δύναμη να λαμβάνονται αποφάσεις. Μεταφράζοντάς το σε πρακτικούς όρους, ο ασθενής απελευθερώνεται από την εξάρτηση από το σύμβουλο.

Στη συνέχεια, ο Rogers (1945) αναγνώρισε μια σειρά από ιδιότητες του συνεντευκτή τις οποίες θεωρούσε ουσιαστικές: ότι βασίζει το έργο του σε μία στάση αποδοχής και ανοχής· ότι σέβεται την υπευθυνότητα του ασθενούς για την ίδια του την κατάσταση· ότι επιτρέπει στον ασθενή να εξηγήσει το πρόβλημά του με το δικό του τρόπο· και ότι δεν κάνει τίποτα που θα μπορούσε με οποιονδήποτε τρόπο να ενισχύσει τις άμυνες του ασθενούς.

Υπάρχει μία σειρά χαρακτηριστικών της θεραπευτικής συνέντευξης τα οποία είναι ιδιαίτερα και πιθανόν είναι τελείως ακατάλληλα σε άλλα πλαίσια: για παράδειγμα, όπως είδαμε, η ευθύνη της έναρξης της ανήκει στον ερωτώμενο· το κίνητρό του/της είναι να ανακουφιστεί από ένα συγκεκριμένο σύμπτωμα· ο συνεντευκτής είναι κυρίως μία πηγή βοήθειας, δεν παρέχει πληροφορίες· η ίδια η συνέντευξη είναι μέρος της θεραπευτικής εμπειρίας· ο σκοπός της συνέντευξης είναι να αλλάξει τη συμπεριφορά και την εσωτερική ζωή του ατόμου, και η επιτυχία της καθορίζεται με τέτοιους όρους· και δεν υπάρχει περιορισμός στα θέματα που συζητούνται.

Ο ερευνητής έχει διαφορετική σειρά προτεραιοτήτων όμως, π.χ. εστίαση, οικονομία χρόνου· και αυτά που εμφανίζονται ως πλεονεκτήματα σε ένα θεραπευτικό πλαίσιο μπορεί να θεωρηθούν περιορισμοί όταν η τεχνική χρησιμοποιείται για ερευνητικούς σκοπούς, ακόμα και αν ο ερευνητής έχει θετική άποψη για τη μη κατευθυνόμενη συνέντευξη (Madge, 1965).

Μία προσπάθεια να ικανοποιηθεί αυτή η ανάγκη αναφέρεται από τους Merton και Kendall (1946), στο οποίο αναπτύχθηκε ο τύπος της εστιασμένης συνέντευξης. Ενώ επιδίωκε να τηρήσει αυστηρά την αρχή της μη καθοδήγησης, η μέθοδος εισήγαγε μάλλον περισσότερο έλεγχο από μέρους του συνεντευκτή στα είδη των ερωτήσεων που χρησιμοποιούνται και επιζήτησε επίσης να περιορίσει τη συζήτηση σε συγκεκριμένα τμήματα της εμπειρίας του απαντώντος.

Η εστιασμένη συνέντευξη διαφέρει από άλλους τύπους της ερευνητικής συνέντευξης από ορισμένες απόψεις (Merton και Kendall, 1946):

- Τα άτομα από τα οποία λαμβάνεται συνέντευξη, γνωρίζουμε ότι έχουν συμμετάσχει σε μία συγκεκριμένη κατάσταση: μπορεί, για παράδειγμα, να έχουν παρακολουθήσει ένα πρόγραμμα στην τηλεόραση, ή να έχουν δει μία ταινία, ή να έχουν διαβάσει ένα βιβλίο ή ένα άρθρο, ή να έχουν συμμετάσχει σε μία κοινωνική κατάσταση.

- Μέσω των τεχνικών της ανάλυσης περιεχομένου, τα στοιχεία της κατάστασης τα οποία ο ερευνητής θεωρεί σημαντικά έχουν αναλυθεί προηγουμένως. Έχει έτσι καταλήξει σε ένα σύνολο υποθέσεων που σχετίζονται με την έννοια και τις επιδράσεις των καθορισμένων στοιχείων.
- Χρησιμοποιώντας την ανάλυσή του ως βάση, ο ερευνητής συντάσσει έναν οδηγό για τη συνέντευξη. Αυτός προσδιορίζει τις κύριες περιοχές έρευνας και τις υποθέσεις που καθορίζουν τα σημαντικά στοιχεία τα οποία θα αναζητηθούν στη συνέντευξη.
- Η ίδια η συνέντευξη επικεντρώνεται στις υποκειμενικές εμπειρίες των ατόμων που έχουν βιώσει τη συγκεκριμένη κατάσταση. Οι απαντήσεις τους δίνουν τη δυνατότητα στον ερευνητή τόσο να ελέγξει την εγκυρότητα των υποθέσεών του όσο και να πληροφορηθεί μη προβλεφθείσες απαντήσεις τους, δημιουργώντας έτσι περισσότερες υποθέσεις.

Με βάση τα παραπάνω, ότι το διακριτικό χαρακτηριστικό της εστιασμένης συνέντευξης είναι η προηγηθείσα ανάλυση από τον ερευνητή της κατάστασης στην οποία έχουν συμμετάσχει τα υποκείμενα. Τα πλεονεκτήματα αυτής της διαδικασίας έχουν εξηγηθεί σαφώς από τους Merton και Kendall:

Η εκ των προτέρων γνώση της κατάστασης μειώνει εμφανώς την εργασία που έχει να αντιμετωπίσει ο ερευνητής, εφόσον η συνέντευξη δεν χρειάζεται να αφιερωθεί στην ανακάλυψη της αντικειμενικής φύσης της κατάστασης. Εφοδιασμένος εκ των προτέρων με την ανάλυση περιεχομένου, ο συνεντευκτής μπορεί εύκολα να διακρίνει τα αντικειμενικά γεγονότα της περίπτωσης από τους υποκειμενικούς ορισμούς της κατάστασης. Έτσι, λοιπόν, βρίσκεται σε εγρήγορση σε όλο το πεδίο της «επιλεκτικής απάντησης». Όταν ο συνεντευκτής, μέσω της εξοικείωσής του με την αντικειμενική κατάσταση, έχει την ικανότητα να αναγνωρίζει συμβολικές ή λειτουργικές σιωπές, «διαστρεβλώσεις», υπεκφυγές ή αναστολές, είναι περισσότερο προετοιμασμένος να διερευνήσει τις επιπτώσεις τους.

(Merton και Kendall, 1946)

Σε αναζήτηση αυτού που οι Merton και Kendall ονομάζουν «σημαίνοντα στοιχεία», ο συνεντευκτής πρέπει να αναπτύξει την ικανότητα να αξιολογεί συνεχώς τη συνέντευξη κατά τη διάρκεια της διεξαγωγής της. Γι' αυτόν το σκοπό, καθόρισαν ένα σύνολο από κριτήρια με τα οποία μπορεί να διακριθεί το παραγωγικό από το μη παραγωγικό υλικό της συνέντευξης. Συνοπτικά, αυτά είναι:

- *Μη καθοδήγηση*: η καθοδήγηση του συνεντευκτή πρέπει να είναι ελάχιστη.
- *Προσδιορισμός*: οι ορισμοί των απαντώντων για την κατάσταση πρέπει να εκφράζονται ολοκληρωμένα και συγκεκριμένα.
- *Πεδίο*: η συνέντευξη πρέπει να μεγιστοποιεί το πεδίο των προκλητικών ερεθισμάτων και των απαντήσεων που αναφέρονται από το υποκείμενο.
- *Βάθος και προσωπικό πλαίσιο*: Η συνέντευξη πρέπει να αποκαλύπτει τις συναισθηματικές και τις ιδιαίτερα σημαντικές συνιστώσες των απαντήσεων των υποκειμένων, για να

καθορίζεται αν η εμπειρία είχε κεντρική ή περιφερειακή αξία. Πρέπει να ανασύρει το σημαντικό προσωπικό πλαίσιο, τις ιδιοσυγκρασιακές συσχετίσεις, τις πεποιθήσεις και τις ιδέες.

Ως παράδειγμα παραγωγικού υλικού συνέντευξης, ο Ashton (1994) χρησιμοποίησε εστιασμένες συνεντεύξεις, για να εξακριβώσει την ισχύ των πεποιθήσεων και τις προσωπικές αντιδράσεις των διευθυντών των κολεγίων ανώτερης εκπαίδευσης σε διάφορες αλλαγές που επιβλήθηκαν από την κεντρική κυβέρνηση και από τις τοπικές αρχές.

### ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Η τηλεφωνική συνέντευξη είναι μια σημαντική μέθοδος συλλογής δεδομένων ιδιαίτερα εδραιωμένη στον τομέα της έρευνας επισκόπησης<sup>2</sup>. Οι Dicker και Gilbert (1988), Nias (1991), Orpenheim (1992) και Borg και Gall (1996) επισημαίνουν μια σειρά από πλεονεκτήματα της τηλεφωνικής συνέντευξης που έχουν ως εξής:

- Είναι συχνά φθηνότερη σε σχέση με την ατομική συνέντευξη.
- Δίνει τη δυνατότητα στους ερευνητές να επιλέξουν απαντώντες από έναν πιο διασκορπισμένο πληθυσμό σε σχέση με αυτόν που θα ήταν διαθέσιμος εάν ταξίδευαν για να συναντήσουν τους απαντώντες.
- Είναι χρήσιμη μέθοδος για γρήγορες απαντήσεις σε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο.
- Η παρακολούθηση και ο έλεγχος ποιότητας μπορούν να γίνουν ευκολότερα καθώς η διεξαγωγή και η επεξεργασία των συνεντεύξεων και των ερωτηματολογίων γίνονται κεντρικά. Πράγματι, ο ερευνητής είναι πιθανότερο να διεξάγει τις τηλεφωνικές συνεντεύξεις με βάση το πρόγραμμα και τις απαιτήσεις του.
- Τα επανειλημμένα τηλεφωνήματα κοστίζουν πολύ λίγο, με αποτέλεσμα να μπορούν να γίνουν πολλές κλήσεις που αυξάνουν την αξιοπιστία και τον αριθμό των επαφών.
- Μπορούμε να έχουμε πρόσβαση σε πολλές ομάδες ατόμων, κυρίως αυτών που είναι πολύ απασχολημένα, γεγονός το οποίο είναι ευκολότερο σε σχέση με την οργάνωση συναντήσεων.
- Είναι ευκολότερες στη διεξαγωγή σε σχέση με την επίσκεψη επικίνδυνων περιοχών.
- Μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη συλλογή ευαίσθητων δεδομένων καθώς απουσιάζει η αίσθηση της απειλής που υφίσταται στη διά ζώσης συνέντευξη, κατά τη διάρκεια της οποίας οι συμμετέχοντες μπορεί να αισθανθούν περιέργα ή άβολα.
- Το ποσοστό των απαντήσεων είναι υψηλότερο από αυτό άλλων ερευνητικών τεχνικών, για παράδειγμα, των ερωτηματολογίων.

Βέβαια, το ζήτημα δεν είναι όσο απόλυτο ή όσο απλό όσο παρουσιάζεται. Υπάρχουν αρκετά προβλήματα στις τηλεφωνικές συνεντεύξεις (βλ. επίσης Κεφάλαιο 5), για παράδειγμα:



- Είναι πολύ εύκολο για τους απαντώντες απλά να κλείσουν το τηλέφωνο.
- Υπάρχει μια πιθανότητα μονόπλευρης δειγματοληψίας καθώς δεν έχουν όλοι τηλέφωνο (συχνά δεν έχουν τηλέφωνο τα νοικοκυριά με χαμηλό εισόδημα –ίσως ακριβώς αυτά τα άτομα στα οποία επιθυμεί να στοχεύει ο ερευνητής) ή δεν μπορούν να ακούσουν (π.χ. ηλικιωμένα άτομα και μη ιθαγενείς καθώς και άτομα με προβλήματα ακοής).
- Υπάρχει χαμηλότερο ποσοστό απαντήσεων τα Σαββατοκύριακα.
- Ορισμένα άτομα έχουν μια απέχθεια για τα τηλέφωνα που συχνά επεκτείνεται σε φοβία, γεγονός το οποίο τους εμποδίζει ή μειώνει την προθυμία τους να συμμετάσχουν σε τηλεφωνικές συνεντεύξεις.
- Οι απαντώντες μπορεί να μην αποκαλύψουν τις πληροφορίες που ζητώνται εξαιτίας της αβεβαιότητάς τους για την τήρηση της εμπιστευτικότητας (παρά τις υποσχέσεις).
- Πολλοί απαντώντες (σε ποσοστό που αγγίζει το 25%, Oppenheim, 1992: 97) δεν είναι καταχωρισμένοι στον τηλεφωνικό κατάλογο, συνεπώς το άτομο που διεξάγει τη συνέντευξη δεν θα μπορεί να βρει τον αριθμό τους.
- Οι απαντώντες μπορεί να αποκρύψουν σημαντικές πληροφορίες ή να πουν ψέματα καθώς η μη λεκτική συμπεριφορά που συνοδεύει τέτοιου είδους καταστάσεις δεν μπορεί να φανεί από το τηλέφωνο στο άτομο που παίρνει τη συνέντευξη.
- Συχνά είναι πιο δύσκολο να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά δυο απολύτως άγνωστα άτομα, από ότι είναι να συζητήσουν κατά πρόσωπο κυρίως επειδή στο τηλέφωνο λείπουν τα μη λεκτικά ερεθίσματα.
- Οι απαντώντες είναι από τη φύση τους καχύποπτοι (π.χ. μήπως το άτομο που καλεί προσπαθεί να πουλήσει κάποιο προϊόν).
- Ένα τηλέφωνο μπορεί να το μοιράζονται πολλά άτομα.
- Οι απαντήσεις είναι δύσκολο να καταγραφούν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Λαμβάνοντας τα παραπάνω υπόψη οι Sykes και Hoinville (1985), αλλά και οι Borg και Gall (1996) υποστηρίζουν ότι οι τηλεφωνικές συνεντεύξεις επιτυγχάνουν σχεδόν τα ίδια ποσοστά απαντήσεων και παράγουν συγκριτικά το ίδιο πληροφοριακό υλικό με αυτό των «κλασικών» συνεντεύξεων, μερικές φορές μάλιστα με το μισό κόστος.

Οι Harvey (1988), Oppenheim (1992) και Miller (1995) επισημαίνουν ότι: (α) οι τηλεφωνικές συνεντεύξεις χρειάζονται προσεκτική οργάνωση ως προς το χρόνο διεξαγωγής και τη διάρκεια (συνήθως είναι πιο σύντομες σε σχέση με τις ατομικές συνεντεύξεις) – ένα προκαταρκτικό τηλεφώνημα μπορεί να είναι απαραίτητο για να ρυθμίσουμε τον ακριβή χρόνο κατά τον οποίο θα γίνει ένα δεύτερο τηλεφώνημα μεγαλύτερης διάρκειας· (β) το άτομο που διεξάγει τη συνέντευξη πρέπει να είναι προετοιμασμένο να χρησιμοποιήσει προτροπές και ελέγχους, περισσότερες ερωτήσεις κλειστού τύπου και λιγότερες περίπλοκες ερωτήσεις για να αντιμετωπίσει τυχόν σιωπές του απαντώντος στο τηλέφωνο· (γ) τόσο το άτομο που διεξάγει τη συνέντευξη όσο και το άτομο που συμμετέχει σε αυτήν πρέπει να



είναι προετοιμασμένα εκ των προτέρων προκειμένου να είναι επιτυχής η έκβαση της συνέντευξης· και (δ) η δειγματοληψία χρειάζεται με προσοχή χρησιμοποιώντας, για παράδειγμα, τυχαίους αριθμούς ή κάποια μορφή στρωματοποιημένης δειγματοληψίας. Σε γενικές γραμμές όμως, πολλά από τα ζητήματα που χρησιμοποιούνται σε «κλασικές» μορφές συνέντευξης εφαρμόζονται εξίσου καλά σε τηλεφωνικές συνεντεύξεις (βλ. επίσης Κεφάλαιο 4).

#### ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΣΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

Οι συνεντεύξεις έχουν μια δεοντολογική διάσταση· αφορούν διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις και παρέχουν πληροφορίες για καταστάσεις που απασχολούν το άτομο. Στο σημείο αυτό, μπορούμε να επισημάνουμε τρεις βασικούς τομείς δεοντολογικών ζητημάτων – η συνειδητή συναίνεση, η εμπιστευτικότητα, και οι συνέπειες των συνεντεύξεων· κάθε ένα από αυτά τα πεδία είναι προβληματικό (Kvale, 1996: 111-20). Για παράδειγμα, ποιος είναι υπεύθυνος για τη συνειδητή συναίνεση (π.χ. οι συμμετέχοντες ή οι ανώτεροί τους), για ποιον και για ποιο θέμα; Πόσες πληροφορίες είναι καλό να παρέχονται και σε ποιον; Τι συνιστά θεμιτή ιδιωτική και τι δημόσια γνώση; Με ποιον τρόπο μπορεί η έρευνα να ωφελήσει ή να βλάψει τους συμμετέχοντες; Υποχρεούται ο συνεντευκτής να επισημάνει τις πιθανές αρνητικές συνέπειες των ερευνητικών δεδομένων ή μπορεί αυτό να κατευθύνει παράνομα την έρευνα;

Είναι δύσκολο να διαμορφώσει κανείς αυστηρούς και απόλυτους δεοντολογικούς κανόνες καθώς τα δεοντολογικά ζητήματα είναι εξ ορισμού υπό συζήτηση. Παρ' όλα αυτά, είναι εφικτό να διατυπώσουμε ορισμένα δεοντολογικά ερωτήματα τα οποία μπορούμε να τα απαντήσουμε πριν ξεκινήσουν οι συνεντεύξεις. Τα ερωτήματα αυτά έχουν ως εξής:

- Έχει επιτευχθεί η συνειδητή συναίνεση των ατόμων που συμμετέχουν στη συνέντευξη;
- Η συνειδητή συναίνεση είναι γραπτή ή προφορική;
- Πόσες πληροφορίες μπορούν να δοθούν πριν από την έρευνα;
- Πώς μπορεί να επιτευχθεί η επάρκεια των πληροφοριών εάν η μελέτη είναι διερευνητική;
- Έχουν διασαφηνιστεί στους συμμετέχοντες οι πιθανές συνέπειες της έρευνας;
- Υπάρχουν προβλέψεις για να παρεμποδιστούν αρνητικές συνέπειες της έρευνας στους συμμετέχοντες (και σε άλλους);
- Σε ποιο βαθμό τα πιθανά οφέλη βαρύνουν περισσότερο από τις πιθανές βλάβες που προξένησε η έρευνα και πόσο δικαιολογημένο είναι αυτό για τη διεξαγωγή της;
- Πώς θα ωφελήσει η έρευνα τους συμμετέχοντες;
- Ποιος θα ωφεληθεί από την έρευνα;
- Σε ποιο βαθμό υπάρχει αμοιβαιότητα μεταξύ των πληροφοριών των συμμετεχόντων και των απολαβών τους από την έρευνα;

- Υπάρχουν εγγυήσεις εμπιστευτικότητας, ανωνυμίας, μη αναγνωρισιμότητας και μη ανηχευσιμότητας; Είναι σκόπιμο να συγκαλυφθούν οι ταυτότητες;
- Πώς λειτουργεί ο Νόμος περί Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων σε περιπτώσεις συνέντευξης;
- Ποιος/ποιοι θα έχουν πρόσβαση στα δεδομένα;
- Ποιες δράσεις έχουν λάβει χώρα για να διασφαλιστεί ότι η συνέντευξη διεξάγεται με σωστό, μη αγχογόνο και μη απειλητικό τρόπο;
- Πώς και από ποιους θα επιβεβαιωθούν τα δεδομένα και οι μεταγραφές;
- Ποιος θα δει τα αποτελέσματα της έρευνας; Θα υπάρξουν τμήματα που δεν θα δημοσιοποιηθούν; Σε ποιον ανήκουν τα δεδομένα; Σε ποιο στάδιο περνούν τα πνευματικά δικαιώματα από τα άτομα που διεξάγουν τις συνεντεύξεις στους συμμετέχοντες; Υπάρχουν δικαιώματα βέτο για όσα δημοσιοποιούνται; Σε ποιους πρέπει να είναι διαθέσιμα ευαίσθητα δεδομένα (π.χ. είναι σωστό να υπάρχουν διαθέσιμα δεδομένα για κακοποίηση ή χρήση ναρκωτικών με ή χωρίς τη συγκατάθεση των γονέων και της αστυνομίας);
- Σε ποιο βαθμό είναι θεμιτό να κυριαρχεί ατζέντα και να διατυπώνονται οι απόψεις του ερευνητή; Τι συμβαίνει στην περίπτωση που οι ερμηνείες του ερευνητή διαφέρουν από αυτές των συμμετεχόντων στη συνέντευξη; Είναι θεμιτό να αποκαλύπτονται οι απόψεις του ερευνητή στους συμμετέχοντες στη συνέντευξη, ακόμα και όταν αυτές δεν ζητηθούν;

Τα ζητήματα αυτά δεν εξαντλούν το θέμα, ούτε είναι εφαρμόσιμα αποκλειστικά στην περίπτωση της τηλεφωνικής συνέντευξης, αν και μπορούν να εφαρμοστούν πολύ αποτελεσματικά σε αυτό το πεδίο. Για επιπρόσθετες πληροφορίες σχετικά με ζητήματα δεοντολογίας παραπέμπουμε τους αναγνώστες στο Κεφάλαιο 2.