

PORADNIK BARDZO MŁODO KULTURALNY



**Diagnoza społeczna
w przygotowaniu działań
kulturalnych i edukacyjnych –
narzędzia**

MONIKA DOROTA ADAMCZYK



I. DIAGNOZA SPOŁECZNA – CEL I PRZEDMIOT

Diagnoza społeczna w szerokim znaczeniu to badanie stanu społeczeństwa i procesów, które w nim zachodzą. W wąskim znaczeniu, stosowanym w praktyce życia społecznego, diagnoza jest formą rozpoznania zjawisk wywołujących społeczne zainteresowanie. Zainteresowanie to może przyjąć postać zaniepokojenia, kiedy zjawiska skłaniające do podjęcia diagnozy są przejawami lub źródłami problemów społecznych. Diagnoza może też wynikać z potrzeby zmiany niewynikającej z problemów, ale z chęci rozwoju społeczności.

Diagnoza społeczna w obszarze działań kulturalnych i edukacyjnych to **badanie, które służy poznaniu potrzeb i oczekiwań zarówno większych społeczności lokalnych, jak i mniejszych grup**¹.

¹ Więcej o diagnozie społecznej w obszarze polityki społecznej można przeczytać w B. Szatur-Jaworska, *Diagnostowanie w polityce społecznej. Metody i problemy*, Warszawa, ELIPSA, 2014.

Do jakich elementów życia społecznego odnosi się diagnoza społeczna?

1. Diagnoza społeczna zawsze bezpośrednio lub pośrednio odnosi się do stanu i sposobu zaspokajania potrzeb społecznych.
2. Diagnoza problemów społecznych dotyczy zjawisk, które powodują, że istotne potrzeby społeczne nie mogą być zaspokajane.
3. Wiedza, której dostarcza diagnoza, pozwala w sposób adekwatny do realiów zaplanować i zrealizować działania służące członkom społeczności lokalnej.
4. Diagnoza pozwala optymalnie i efektywnie wykorzystać posiadane zasoby finansowe, instytucjonalne, ludzkie.

Przedmiotem diagnozy społecznej są:

- » potrzeby ludzkie,
- » środki zaspokojenia tych potrzeb,
- » wybrane typy stosunków społecznych,
- » oceny i opinie ludzi,
- » polityka społeczna,
- » „otoczenie” polityki społecznej.

Co jest celem diagnozy społecznej?

Celem diagnozy jest poznanie:

- » Problemów, potrzeb i oczekiwań. Jest to konieczne, aby odkryć, jaki jest stan faktyczny społeczności, instytucji itp. W dalszej kolejności jest to niezbędny element ustalenia przyczyn tych problemów, czyli odpowiedź na pytanie, dlaczego tak jest. I wreszcie takie ustalenie celu diagnozy pozwala na ustalenie opinii na temat tego, jak powinno być – czyli umożliwia stworzenie rekomendacji.

Kto jest podmiotem diagnozy społecznej?

- » Diagnoza w działalności praktycznej jest elementem interwencji podejmowanych wobec:
- » poszczególnych osób, np. poprzedza sformułowanie planu pomocy;

- » działań na skalę społeczności lokalnej, regionu czy nawet kraju, gdy np. stanowi podstawę do opracowania strategii rozwoju poszczególnych obszarów.

O czym należy pamiętać, rozpoczynając przygotowania do przeprowadzenia diagnozy społecznej?

Przeprowadzając diagnozę, należy:

1. Sięgać do wiedzy i doświadczeń ludzi tworzących społeczność,
2. Korzystać z wiedzy i doświadczeń ekspertów, a także organizacji i instytucji związanych z daną społecznością.
3. Dotrzeć do ważnych, ale często wykluczanych grup – takich, których głos często nie jest brany pod uwagę, np. osób starszych, niepełnosprawnych.
4. Diagnoza ma:
5. Umożliwić zdobycie rzetelnej wiedzy, dzięki której działacz z obszaru edukacji czy kultury będziecie dobrze orientować się w środowisku, w którym chce dokonać zmiany;
6. Dostarczyć argumentów w rozmowach z przedstawicielami władz; dzięki zdobytej w jej wyniku wiedzy ma stanowić podstawę do dobrego planowania działań;
7. Stwarzać diagnozowanym grupom przestrzeń do wyrażenia własnych potrzeb i opinii odnośnie konkretnej sprawy.

ETAPY DIAGNOZY

Diagnoza społeczna niezależnie od tego kogo i dlaczego bada, może być przeprowadzona na różnych etapach działalności prowadzonej przez instytucje kultury czy edukacji. Co to oznacza?

1. Diagnoza może poprzedzać sformułowanie programu i planu działań. Jeśli będzie przeprowadzona na tym etapie działania określamy ją jako **diagnozę wstępną**.
2. Diagnoza może być przeprowadzona po zakończeniu kolejnych etapów działania, jest to tzw. **diagnoza etapowa**.

3. Działanie to może być wreszcie przeprowadzone po zakończeniu podjętych działań, w takiej sytuacji mamy do czynienia z **postdiagnozą**.

Co bada diagnoza społeczna?

Diagnoza problemów społecznych bada trwałe ograniczenia w zaspokajaniu potrzeb społecznych dotyczące wielu osób w społeczności. Warto w tym miejscu wyjaśnić, co rozumiemy pod pojęciem potrzeby społecznej.

Potrzeby – definicja ogólna

Potrzeba to poczucie braku czegoś, co jest odczuwane przez jednostkę jako konieczny, a przynajmniej pożądaný element jej życia lub samorealizacji.

Wyróżniamy:

- » potrzeby biologiczne (potrzeba wody, pokarmu, snu itd.)
- » potrzeby społeczne nie oparte na biologicznej naturze człowieka, ale wynikające z przyjętych przez niego i uważanych za ważne określonych postaw i wartości².

Potrzeby społeczne – powszechnie występujące potrzeby, których zaspokojenie jest możliwe wyłącznie dzięki istnieniu instytucji społecznych.

Jaki charakter mają potrzeby społeczne?

Potrzeby społeczne są **dynamiczne**, zatem podlegają ciągłym zmianom. Osoby, które dostrzegają te zmiany, mogą wystąpić z postulatami prezentującymi nowe możliwości ich realizacji. Jeżeli postulaty zyskają powszechną akceptację, mogą przerodzić się w programy zaspokajania potrzeb, czyli źródła nowych norm i standardów społecznych. Np. postulat zwiększenia udziału kobiet w życiu publicznym lub zwiększenia dostępności edukacji cyfrowej w grupach zagrożonych

² K. Olechnicki, P. Załęcki, *Słownik Socjologiczny*, Graffiti, Toruń 1997, s. 160.

wykluczeniem społecznym – osoby z niepełnosprawnością intelektualną lub osoby starsze³.

Potrzeba społeczna – definicja szczegółowa

W przypadku diagnozy społecznej **potrzebę definiuje się jako stan napięcia lub odczucie** braku:

- » wynikające z biologicznej i psychicznej struktury organizmu,
- » indywidualnego doświadczenia człowieka,
- » miejsca w strukturze społecznej.

Jakie rodzaje potrzeb wyróżniamy?

1. przyrodnicze, do których zaspokajania jesteśmy zmuszeni, czyli potrzeby fizjologiczne – np. jedzenia
2. kulturowe, związane z zasadami współżycia społecznego, mogą wynikać z braku lub naruszenia normy lub z jej przestarzałości.
3. organizacyjne, które są skutkiem dążenia do realizacji celów społeczeństwa. To obszar działania polityki, gdyż potrzeby organizacyjne nie są, tak jak naturalne i kulturowe, zakorzenione w historii i tradycji.
4. cykliczne, czyli występujące sezonowo – wiemy, że się pojawią i jak je zaspokajać -np. rekrutacja do armii
5. sporadyczne, wynikające z niedoskonałości funkcjonującego systemu. Są one trudniejsze do identyfikacji i zaspokojenia niż potrzeby cykliczne, a zatem wymagają ostrożności, gdyż błędna diagnoza może łatwo pogorszyć sytuację⁴.

Jakie są źródła i charakter potrzeb w diagnozie społecznej?

1. Źródłem potrzeb jest nie tylko jednostka, ale i społeczeństwo.
2. Potrzeby można uporządkować hierarchicznie ze względu na kryterium niezbędności ich zaspokojenia dla istnienia i rozwoju człowieka. Jest to jedna z przesłanek wyznaczania priorytetów w polityce społecznej.

³ Zob. *Słownik socjologii i nauk społecznych*, PWN, 2004, s. 249.

⁴ A. Maslow, *Motywacja i osobowość*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2016, s. 115–119.

3. Potrzeby człowieka zmieniają się w cyklu życia. Przy tym niezaspokojenie ważnych potrzeb we wcześniejszych fazach życia rzutuje negatywnie, a nawet blokuje, możliwości zaspokajania potrzeb w fazach późniejszych.
4. Możliwe jest ustalenie dających się zaobserwować wskaźników poziomu i sposobu zaspokojenia potrzeb, a także ustalenie progowych – minimalnych i optymalnych – wartości mierników określających poziom zaspokojenia potrzeb.

Jakie środki zaspokajania potrzeb społecznych wyróżniamy w diagnozie społecznej?

Środki zaspokajania potrzeb będące przedmiotem diagnozy społecznej podzielić można na:

1. finansowe (nakłady, przychody, transfery pieniężne),
2. rzeczowe (użytkowanie różnych dóbr),
3. dostarczane w formie usług.

II. METODY, TECHNIKI, NARZĘDZIA WYKORZYSTYWANE DO PRZEPROWADZENIA DIAGNOZY SPOŁECZNEJ

Jakie elementy składają się na metody badawcze i źródła danych w diagnozie społecznej?

Na warsztat diagnostyczny składają się metody i techniki badań wypracowane na gruncie wielu nauk, a zwłaszcza socjologii, statystyki społecznej oraz demografii.

Najczęściej stosowanymi technikami badań socjologicznych są:

1. różne odmiany wywiadu,
2. ankiety i obserwacji,
3. analiza dokumentów urzędowych i osobistych.

W przypadku przyjęcia jakich metod badawczych wykorzystywane są wyłącznie badania ilościowe?

Wyłącznie ilościowy charakter mają te badania, w których stosuje się metody badawcze statystyki społecznej i demografii. Dominują w nich metody statystyczne wykorzystujące dane gromadzone w różnego typu zbiorach (głównie statystyki państwowej np. Główny Urząd Statystyczny).

W przypadku diagnozy w obszarze kultury i edukacji należy wykorzystywać zarówno metody ilościowe jak i jakościowe, co pozwoli na poznanie:

- » obiektywnego stanu potrzeb i oczekiwań – dane ilościowe opisują to za pomocą liczb
- » subiektywnych odczuć członków społeczności – dane jakościowe (wypowiedzi respondentów wywiadów, dane z obserwacji)

Jakie źródła danych wykorzystywane są w diagnozie prowadzonej dla potrzeb praktyki?

Źródła danych są liczne i bardzo zróżnicowane. Najczęściej są to: sprawozdania i inne dokumenty urzędowe; zbiory danych statystycznych dotyczących społeczeństwa, gospodarki, sytuacji demograficznej, wypowiedzi respondentów ankiet i wywiadów (dane pierwotne – z badań własnych i wtórne – pochodzące z badań innych autorów), obserwacja (o różnym poziomie standaryzacji), przekazy informacyjne (przekazy medialne, ulotki, informatory itp.), dokumenty osobiste (szczególnie pamiętniki).

Jak przeprowadzić diagnozę we współpracy z organizacjami?

Organizacje pozarządowe mogą brać udział w pracach nad przygotowaniem diagnozy społecznej poprzez:

- » dostarczenie danych do diagnozy (np. liczbę ich podopiecznych, statystyczne zestawienie problemów, z którymi zgłaszają się do nich przedstawiciele badanej społeczności lub grupy),
- » delegowanie ekspertów do pracy w zespołach przygotowujących (analizujących dane i piszących raport) części diagnozy związane z dziedzinami, którymi się zajmują,

- » koordynację prac (zebranie danych, ich analizę i sporządzenie raportu) całości diagnozy lub części dotyczącej dziedziny, którą się zajmują.

Zaproszenie do udziału w tworzeniu diagnozy społecznej można kierować:

- » poprzez ogłoszenie w mediach (np. jeśli dotyczy zbierania danych),
- » poprzez ciała skupiające organizacje pozarządowe (lokalne fora organizacji, lokalne, ogólnopolskie lub branżowe federacje organizacji),
- » bezpośrednio do organizacji, które już współpracują z instytucją tworzącą diagnozę (np. korzystających z dofinansowania urzędu gminy).
- » przygotowanie części lub całości diagnozy społecznej może być także przekazane do realizacji organizacjom pozarządowym w trybie wspierania lub powierzania zadań publicznych⁵.

III. TECHNIKI BADAWCZE

W diagnozie warto zastosować kilka narzędzi zbierania danych, zaczynając od tych, które pozwolą zebrać najbardziej ogólne dane (np. sondaże), a kończąc na tych, które uszczegółowią zebrane informacje i opinie (np. wywiady indywidualne, obserwacje zwykłe).

1

OBSERWACJA

Obserwacja jest to proces polegający na dokonywaniu spostrzeżeń w celu odpowiedzi na dane pytania. Osobą dokonującą spostrzeżeń jest oczywiście badacz. Nie mniej istotną rzeczą w tym procesie jest sam obiekt obserwacji.

1. Obserwacja to proces postrzegania, który jest celowy, planowy i krytyczny.

⁵ Zob. D. Bazuń, J. Frątczak-Müller, M. Jaskulska, M. Kwiatkowski, A. Mielczarek-Żejmo, *Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych*, Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2020.

- » Celowość obserwacji – ma nam dostarczyć informacji, które są nam potrzebne do rozwiązywania problemów.
- » Planowość obserwacji – są z góry określone zjawiska, które należy postrzegać, a także czas i okoliczności, w których obserwowane zjawisko zachodzi.
- » Krytyczność obserwacji – jej rezultaty powinny być poddane krytyce albo ścisłej kontroli.

Te trzy cechy obserwacji pozwalają uniknąć błędów, które powstają na drodze przypadkowych spostrzeżeń.

2. Do dokonywania obserwacji badaczowi potrzebna jest:

- » spostrzegawczość
- » uwaga (koncentracja)
- » umiejętność selekcji spostrzeżeń, czyli zestawiania wyników obserwacji z interesującymi go zagadnieniami.

Przykład: obserwuję dzieci na przedstawieniu szkolnym. Co mnie interesuje?

- » Cel obserwacji – stopień przygotowania językowego do przedstawienia – interesuje mnie – poprawność i płynność wypowiedzi itd.
- » Cel obserwacji – stopień zaangażowania dzieci w przedstawienie – interesuje mnie – czy dzieci słuchają, ziewają, rozmawiają ze sobą, klaszczą itd.

Typy badaczy:

- » Analitycy – dostrzegają szczegóły i mają problemy z wiązaniem ich w całość.
- » Syntetycy – dostrzegają problemy ogólne, przy jednoczesnym niedostrzeganiu szczegółów.

3. Przedmiot spostrzeżeń:

- » Ludzie, ich zachowania i wytwory;
- » Przeżycia psychiczne. O przeżyciach psychicznych można wnioskować pośrednio na podstawie introspekcyjnych zeznań jednostek;

- » Obserwowane zachowania są symboliczne, dlatego od obserwatora wymaga się wiedzy o danej kulturze – po to, by móc zrozumieć sens zachowań i symboli (np. zachowania na procesjach ulicznych)
- » Większa początkowa wiedza o badanych zjawiskach ułatwia nam ich obserwację;

4. Technika obserwacji zwykłej:

Obserwacja zwykła – przedmiotem jej zainteresowania są zjawiska naturalne. Ta technika jest bardziej przydatna dla działaczy, animatorów kultury czy edukacji. W przeciwieństwie do obserwacji kontrolowanej, którą przeprowadzamy w warunkach laboratoryjnych.

5. Cechy obserwacji zwykłej:

- » obserwacja jednorazowa;
- » może być ukryta albo jawna;
- » obserwacja nieuczestnicząca – zewnętrzna;
- » przedmiotem takiej obserwacji może być np. demonstracja uliczna; procesja; wydarzenie sportowe, wydarzenie kulturalne/plenerowe.

Przygotowanie do przeprowadzenia obserwacji zwykłej:

1. Ustalenie celu i przedmiotu obserwacji: ustalamy problemy, które chcemy badać, wyznaczamy zagadnienia do badania oraz środki badania tych problemów;
2. Wybór sytuacji w której będzie dokonywana obserwacja – wybór miejsca i czasu – określamy sytuacje, które będziemy badać oraz sposoby, za pomocą których do nich dotrzemy.
3. Przygotowanie szczegółowych wytycznych do przeprowadzenia obserwacji (dyspozycje obserwacji) – lista (możliwie szczegółowo sporządzona) zjawisk, na które trzeba zwracać uwagę podczas obserwacji. Jest to jasne i realne uszczegółowienie problematyki, które powinno zaowocować sporządzeniem listy zagadnień (fachowo nazywanych dyspozycjami). Lista pozwoli trzymać się

wyznaczonych celów obserwacji i informować obserwatora, co powinien obserwować, a co nie jest istotne.

4. Przemyślenie sposobu zachowania się obserwatorów w danej sytuacji – zachowania zależą od tego, czy obserwacja jest jawna czy ukryta. Przemyślenia wymaga sytuacja wyjścia, zakończenia obserwacji, a także momentu odkrycia przez badanych faktu bycia obserwowanym. Trzeba się zastanowić nad sposobem i miejscem robienia notatek.
5. Przygotowania techniczne, problem działania w terenie – przygotowanie sprzętu, np. magnetofonu, przemyślenie sposobu dokonywania opisu, robienia notatek.

Sprawozdanie z obserwacji:

Podstawą sprawozdania mogą być notatki sporządzane z pamięci, notatki prowadzone na bieżąco lub różnego rodzaju rejestracje.

Każde sprawozdanie składa się z 3 części:

1. Część ewidencyjno-informacyjna:
 - » Opis zaobserwowanych wydarzeń – opis chronologiczny lub opis według dyspozycji (listy zjawisk do zaobserwowania sporządzonej wcześniej);
 - » Podajemy –
 - » Co było badane – ogólny problem badawczy;
 - » Po co było badane – cel i przedmiot obserwacji;
 - » Jakie zagadnienia były badane – lista zjawisk/dyspozycje do obserwacji;
 - » Opis sytuacji, w której obserwację przeprowadzono;
 - » Szkic sytuacyjny z zaznaczeniem osób, przedmiotów, osób i miejsca; miejsce w którym znajdował się obserwator;
 - » Kto był obserwatorem;
 - » Kiedy sporządzono sprawozdanie;

- » Kiedy obserwacja była przeprowadzona.

2. Część zasadnicza:

- » Opis dokładny;
- » Interpretacje zachowań emocjonalnych badanych osób muszą zawierać gruntowne uzasadnienie w przesłankach do tych zachowań prowadzących;

3. Część oceniająca:

Z jednej strony jest to ocena merytoryczna, a z drugiej strony metodologiczna;

- » ocena merytoryczna: czy udało się nam osiągnąć cel obserwacji, czy uzyskaliśmy dostateczną ilość informacji o badanych problemach; musimy ocenić, czy z jakichś powodów wystąpiły braki informacyjne.
- » ocena metodologiczna: czy dyspozycje były dobrym narzędziem do prowadzenia obserwacji, czyli czy obserwator nie miał wątpliwości co badać; czy dobrze wybrano sytuacje do obserwacji; czy zaplanowany sposób zachowania obserwatora okazał się skuteczny; opinia, ocena obserwatora na temat tego w jakim stopniu opis jest adekwatny do rzeczywistości; wnioski i sugestie co do dalszych obserwacji podobnego typu⁶.

Zalety i wady obserwacji

Obserwacja uczestnicząca umożliwia bezpośredni kontakt z badaną społecznością.

Badacz ma szansę poznać:

- » warunki życia;
- » sposoby zachowania w różnych sytuacjach;
- » motywy podejmowanych działań.

⁶ Zob. J. Sztumski, *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2009, s.189–199.

Wady m.in.:

- » brak możliwości rejestracji bezpośredniej tego, co się obserwuje, chyba że prowadzi się obserwację jawną;
- » trudności ze szczegółowym odtwarzaniem tego, co się zaobserwowało wcześniej, niebezpieczeństwo pominięcia wielu szczegółów np. na skutek zapomnienia; utrata dystansu do badanych zjawisk, spowodowana zżyciem się z badanymi, sympatią do nich;
- » niedoskonałość ludzkich zmysłów;

2 WYWIAD

Wywiad swobodny

Wywiad swobodny jest podobny do rozmów codziennych, mających charakter informacyjny (nie należy tutaj zapominać o tym, że są rozmowy do niczego nieprzydatne, mające jednak ważną funkcję potwierdzania wspólnych treści społecznych). Jedna osoba pyta, druga odpowiada.

Wywiad społeczny

Przeprowadzany w obrębie instytucji pomocy społecznej (jest to połączenie obserwacji i wywiadów różnego rodzaju). Jest on przeprowadzany w celu podjęcia decyzji o skutkach praktycznych; rodzajem wywiadu społecznego jest tzw. wywiad środowiskowy.

Wywiad antropologiczny

Zbliżony do wywiadu socjologicznego, wymaga kilkakrotnego kontaktu z badanymi. Wywiad antropologiczny obejmuje szerokie spektrum poszukiwań; jest on silnie ustrukturalizowany, zbliża się do wywiadu standaryzowanego lub swobodnego ze standaryzowaną listą informacji.

Wywiad psychologiczny

Najczęściej jest to wywiad kliniczny, do którego respondent sam się zgłasza. Zdobywa się w nim informacje w celu wykorzystania ich do leczenia. Podejmuje się wiele kontaktów z badanym. Dotyczy: motywacji, osobowości, rozmaitych zaburzeń.

Wywiad socjologiczny

Jest dobrowolny i jawny. Najczęściej jest wywiadem indywidualnym, jest skoncentrowany na przeżyciach, opiniach i poglądach respondenta (skupia się na osobistych doświadczeniach). Jest on również nazywany wywiadem ekspresyjno-biograficznym, jest krótkotrwały. Ważne jest tutaj wzbudzenie motywacji respondenta do udzielania odpowiedzi szczerych, zgodnych z prawdą⁷.

1. Czynniki ujemnie wpływające na odpowiedzi respondentów

- » Całkiem nowa sytuacja społeczna
- » Drażliwa tematyka wywiadu
- » Osoby mogą nie lubić „się wysilać”
- » Rozmówcy mogą podejrzewać, że udzielenie wywiadu może mieć dla nich negatywne konsekwencje
- » Zastanianie się brakiem kompetencji w danym temacie
- » Badacz może być traktowany jako osoba zdolna nas potępić, pomyśleć coś złego
- » Respondent chce się pokazać z jak najlepszej strony

2. Czynniki dodatnio wpływające na odpowiedzi respondentów

- » Ciekawość poznawcza
- » Ciekawość danego tematu
- » Chęć udzielenia „pomocy” badaczowi

⁷ E. Babbie, *Podstawy badań społecznych*, PWN, Warszawa 2009.

- » Szansa na własną ekspresję
- » Traktowanie wywiadu jako wyróżnienie własnej osoby
- » Przygotowanie wywiadu swobodnego ustrukturalizowanego
- » Badacz samodzielnie musi przeprowadzić kilka wywiadów
- » Należy dobrać współpracowników, ich szkolenie nie ma charakteru standardowego
- » Badacz jest zaangażowany w badanie od początku do jego końca

3. Przygotowanie wywiadu swobodnego ustrukturalizowanego

Tok działań

- przemyślenie celu wywiadu – w związku z problematyką badań i innymi celami koncepcji badawczej:
 - » celem wywiadu jest zdobycie informacji;
 - » wyodrębnia się te pytania problemowe, które mogą być zrealizowane i opisywane z wykorzystaniem materiału z wywiadu swobodnego;
 - » można przeprowadzać badania o charakterze eksploracyjnym;
- wybór rozmówców, określenie czasu i miejsca wywiadu, określenie warunków w jakich wywiad powinien być prowadzony
 - » wywiad nie powinien być przeprowadzany w obecności osób trzecich;
- ustalenie wytycznych do prowadzenia wywiadu:
 - » w wywiadzie ustrukturalizowanym te wytyczne nazywamy dyspozycjami, w nieustrukturalizowanym planem wywiadu.
- dyspozycje to lista informacji, które trzeba zdobyć podczas wywiadu, nie ma ona nigdy charakteru zamkniętego, informacje mają charakter szczegółowy. Listy te należy konstruować tak, aby dla ankietera było jasne, że sposób zdobywania odpowiedzi nie jest z góry określony. Niekiedy obok dyspozycji pokazuje się tzw. wzory pytań, z których jednak ankieter nie ma obowiązku korzystać.
- ustalenie ogólnego toku wywiadu, czyli kolejności poruszanych zagadnień. Kolejność nie ma charakteru koniecznego, toteż niekoniecznie musi być przestrzegana.
 - » określenie taktyki postępowania wobec respondentów:

- » Jak zaaranżować spotkanie?
- » Jak prowadzić wywiad?
- » Jak stworzyć dobrą atmosferę?
- » Jak zakończyć wywiad?

4. Reguły prowadzenia wywiadu swobodnego

- Zaaranżowanie wywiadu:
 - » po zidentyfikowaniu i dotarciu do respondenta badacz się prezentuje/przedstawia
 - » następnie określa się cel rozmowy (przedmiot)
 - » wyjaśnia się cel wywiadu
 - » określa się czas rozmowy
 - » wyjaśnia się przyczynę zwrócenia się do tej właśnie osoby
 - » zapewnia się o poufności tej rozmowy
 - » uprzedza się, że rozmowa jest nagrywana (rejestrowanie w różny sposób)
 - » należy zwracać uwagę na normy panujące w danym środowisku
- Zasadnicza część wywiadu:
 - » należy wiedzieć od czego chce się zacząć (gdybym to wiedział, moje życie wyglądałoby zupełnie inaczej);
 - » tematy i zagadnienia, co do których można spodziewać się niezbyt ciekawej reakcji respondenta, należy umieszczać w środku wywiadu;
 - » w przypadku braku ciągłości wywiadu, wprowadza się wstawki beletryzacyjne, czyli wypowiedzi umożliwiające przejście z jednego tematu na drugi;
- Rozwijanie tematu pojedynczego
 - » zaczyna się od zadawania pytań filtrujących (wprowadzających do tematu).
 - » nie wolno stosować schematu „jedno pytanie – jedna odpowiedź”. Odpowiedź na pytanie może wymagać dłuższej rozmowy.
 - » pytając o fakty, najpierw się je ustala, a dopiero później pyta się o ich ocenę. Reguła ta nie dotyczy badania stereotypów.

- » najpierw zadaje się pytania ogólne, a potem szczegółowe, co zmniejsza szansę sugestii. Powinny to być pytania otwarte. Od ogółu do szczegółu.
- » ważną rolę odgrywają tzw. pytania pogłębione. Mówi się wówczas o sondowaniu, czyli o dopytywaniu respondenta.
- » należy motywować respondenta do udzielenia odpowiedzi w sytuacjach gdy nie pamięta on o pewnych faktach
- » indagowanie respondenta kończymy w momencie zrealizowania dyspozycji i upewnieniu się, że respondent nie ma już w tym temacie nic do powiedzenia.
- Język wywiadu
 - » należy unikać sztuczności języka, a także socjomowy;
 - » należy unikać stwierdzeń drażliwych;
- Podział wywiadów ze względu na atmosferę
 - » WYWIAD NEUTRALNY: atmosfera neutralna, bezosobowy charakter wywiadu, respondent jest pozytywnie nastawiony do badania, jest skłonny do ujawniania prawdy (bez dalszych warunków. Mówiąc krótko – jest nasz)
 - » WYWIAD NIENEUTRALNY: respondent nie jest neutralnie nastawiony; skłonny jest do ukrywania informacji o sobie, atmosfera jest napięta, ze strony respondenta wyczuwa się opór, a zadaniem ankietera jest jego przełamanie.

Kilka dobrych rad

- » Ankieter powinien zachowywać się tak, by respondent odczuwał jego pozytywne nastawienie wobec siebie;
- » Ankieter nie powinien oceniać i krytykować;
- » Ankieter musi uważnie i z zainteresowaniem słuchać wypowiedzi respondenta (nie może przysypiać, ani dłubać w nosie – makabra!)
- » Ankieter nie może wykazywać wprost sprzeczności w wypowiedziach respondenta;
- » Ankieterowi nie wolno ujawniać własnych poglądów i opinii;
- » Wywiad kończymy w momencie, gdy uzyskamy informacje i kiedy upewnimy się, że respondent nie ma już nic do dodania na dany temat;

- » Respondentowi trzeba podziękować za rozmowę i trzeba zapewnić sobie możliwość powrotu lub dalszego kontaktu;

Ocena uzyskiwanych informacji

- Ocenie podlegają zarówno **dane z obserwacji zachowań respondenta** i jego otoczenia, jak i **uboczne wypowiedzi** respondenta w czasie wywiadu i po wywiadzie.
- **Dane z obserwacji zachowań respondenta** – z reakcji niewerbalnych respondenta można wnioskować o drażliwości pytań. **Obserwacje otoczenia** służą weryfikacji wypowiedzi respondenta. **Komentarze respondenta** służą ocenie wywiadu i ankietera.

Rejestracja danych

– rejestracja z użyciem magnetofonu:

- » rejestrowanie odbywa się za zgodą respondenta;
- » należy usunąć sprzęt z pola widzenia respondenta;

– Ocena uzyskiwanych informacji

» sporządzanie notatek na bieżąco:

- » umiejętność podziału uwagi u ankietera;
- » notatki mają charakter skrótowy, lecz istnieje konieczność notowania dosłownego specyficznych wypowiedzi;
- » notatki należy przeglądać po skończeniu wywiadu i uzupełniać „na gorąco” z pamięci;

– zapamiętywanie informacji:

- » Jest to najmniej (z metodologicznego punktu widzenia) korzystna forma rejestracji. Jest wykorzystywana w sytuacjach, gdy stosowanie rejestracji magnetofonowej lub sporządzania notatek jest niemożliwe.
- » konieczne jest wykorzystanie notowania po zakończeniu wywiadu;

czasami wprowadza się tzw. tandem ankieterski, tzn. jeden ankieter rozmawia, drugi słucha i zapamiętuje;

Zawartość sprawozdania

- » część ewidencyjno-informacyjna
- » część właściwa (merytoryczna)
- » część oceniająca

Część ewidencyjno-informacyjna

- » podajemy problem wywiadu;
- » wykazujemy cel wywiadu;
- » charakteryzujemy rozmowę;
- » umieszczamy datę wywiadu, miejsce, czas jego trwania, warunki w jakich przebiegał;
- » informujemy, kto prowadził wywiad i który to (w badaniu) z kolei był wywiad;
- » podajemy datę sporządzenia sprawozdania

Część właściwa

- » relacjonujemy sens wypowiedzi respondenta w porządku chronologicznym lub według dyspozycji;
- » nie przytaczamy pytań zadawanych respondentowi;
- » należy posługiwać się językiem prostym i ścisłym;

Część oceniająca

- » jest to tzw. ocena merytoryczna, tzn. czy uzyskaliśmy wszystkie zaplanowane w dyspozycjach informacje;
 - » jeśli występują braki, to należy uzasadnić ich wyniknięcie;
 - » jest to tzw. ocena metodologiczna, czyli oceniamy wiarygodność uzyskanych danych
- opisujemy atmosferę wywiadu;

W wywiadzie mało ukierunkowanym ankieter jest mniej aktywny, zadaje mniej pytań. Pytania mają wówczas bardzo ogólny charakter. Są one bodźcem dla respondenta do wypowiedzania dłuższych opinii, kwestii.

Rola wywiadu swobodnego w badaniach

- » **Może on występować w roli techniki głównej (jedyna technika zastosowana w badaniach);**
- » **Może on być jedną z wielu technik stosowanych w badaniu, ale jest techniką równorzędną (część problemów jest rozstrzygana przez wywiad, część przez obserwację itd.)**
- » **Może on być jedną z wielu technik stosowanych w badaniu, ale jest tutaj techniką podporządkowaną, pełniącą funkcję pomocniczą wobec pozostałych technik;**
- » Wywiady swobodne obok obserwacji pełnią ważną rolę w badaniach społeczności lokalnych;

3

SONDAŻ ULICZNY

Sondaż może przyjąć formę krótkiej, około 5–10 minutowej rozmowy.

1. Kiedy przeprowadzamy sondaż?

- » Konieczność zapoznania się z opinią mieszkańców/członków grupy na temat konkretnego zagadnienia np. działalności domu kultury, potrzeby budowy boiska sportowego, placu zabaw,
- » Konieczność poznania opinii na temat ogólnej jakości życia na danym terenie, poczucia bezpieczeństwa, np. czy są zadowoleni z pracy policji, instytucji itp.

2. Gdzie przeprowadzać sondaż?

- » Najlepiej przeprowadzać sondaż uliczny w miejscach, w których na co dzień spotykają się mieszkańcy (przy targowiskach, dużych sklepach itp.)

3. Jak przeprowadzić sondaż?

- » Pytając każdego, kto ma czas i ochotę wypowiedzieć się w temacie badania.
- » Można także skorzystać z odbywających się w gminie pikników czy festynów i tam przeprowadzić sondaż.

Narzędzie sondażu – kwestionariusz ankiety

- » W celu przeprowadzenia sondażu należy przygotować kwestionariusz – listę pytań, który dotyczy poruszanego problemu.
- » W przypadku sondażu ulicznego kwestionariusz ankiety to lista kilku konkretnych i prostych pytań, na które badany będzie potrafił w łatwy sposób odpowiedzieć (jednym wyrazem, zdaniem). Należy pamiętać, że miejscem badania jest ulica, a respondent (badana osoba) gdzieś idzie, śpieszy się itd.
- » Ważne jest przygotowanie wprowadzenia do sondażu, w którym informujemy rozmówcę o tym, kto prowadzi badanie, w jakim celu, czego dotyczy badanie i gdzie będzie można znaleźć jego wyniki.
- » Konstruując kwestionariusz ankiety, warto przeprowadzić „próbę sondażu” zadając pytania w najbliższym otoczeniu (rodzina, znajomi). Chodzi o to, aby sprawdzić: ile czasu trwa sondaż; czy pytania są sformułowane w sposób jasny i precyzyjny, tzn. czy badani je rozumieją.

Ważne

- » Sondaż uliczny (sonda) to metoda zbierania danych oparta na bezpośredniej rozmowie przy użyciu przygotowanej listy pytań. Osoba przeprowadzająca sondaż czyta badanemu pytania, zaznaczając na bieżąco odpowiedzi na przygotowanej kartce z pytaniami.
- » Sondaż pozwala w krótkim czasie uzyskać konkretny wynik o dużym poziomie ogólności zebranych danych.
- » Liczba osób, którą należy wysondować dla miasta takiego jak Lublin (powyżej 300 tys. mieszkańców) to jakieś 600 osób. Dobrze jeżeli liczba sondaży, będzie się mieścić w granicach 100 – 200 osób. Oczywiście zależy to od liczby osób, które zaangażują się w badanie.

Wady i zalety zastosowania sondażu

Zalety

- » Sondaż uliczny jest techniką stosunkowo łatwą w realizacji.
- » Umożliwia dotarcie do znacznie większej liczby mieszkańców niż w przypadku wywiadu indywidualnego czy akcji ulicznych, zadanie

im konkretnych pytań ważnych dla podjętego problemu i uzyskanie szybkiego wyniku; Przeprowadzając sondaż, uzyskuje się konkretne dane i wiedzę o opinii mieszkańców na dany temat. Przykład: badamy 150 osób i jeśli 90% z nich tj. 135 osób uznaje za ważne istnienie biblioteki na ich osiedlu, to jest to mocny argument w dyskusji nad podjętym problemem.

- » Często wyniki sondażu pokazują dodatkowe wątki/problemy, które warto pogłębić na innych etapach badania, np. poprzez wywiady indywidualne.
- » Sondaż uliczny umożliwia bezpośrednią rozmowę z mieszkańcami, poinformowanie ich o dalszych działaniach i zachęceniu do włączenia się w nie.

Wady

- » Sondaż nie odzwierciedla opinii ogółu mieszkańców, pozwala na wychwycenie jedynie głównych, najważniejszych wątków podjętego problemu.
- » Sondaż nie daje pełnego obrazu, a jedynie przybliżony wynik.

Kwestionariusz ankiety wzór

Ogólna budowa kwestionariusza ankiety jest dowolna i w zależności od zastosowania może przyjmować różne formy. Zazwyczaj w ankiecie możemy wyróżnić 3 części:

Wstęp – umieszcza się w nim tytuł badania, informację na temat ośrodka prowadzącego badanie, cel badania i przybliżony czas wypełnienia.

Przykład

TYTUŁ BADANIA: BADANIE POZIOMU ZADOWOLENIA Z OFERTY
ZAJĘĆ DOMU KULTURY

Badania są przeprowadzane na zlecenie.....

Szanowni Państwo, Od ponad dziesięciu lat Gminny Ośrodek Kultury w prowadzi na terenie działalność kulturalną, sportową i rekreacyjną. Chcemy poprosić Państwa o opinię na temat naszej pracy,

poprzez wypełnienie poniższej ankiety. Dzięki niej możliwe będzie poznanie Państwa oczekiwań w sferze naszej działalności. Informacje uzyskane za pośrednictwem tej ankiety pozwolą nam na opracowanie oferty dostosowanej do Państwa potrzeb. Z góry dziękujemy Państwu za poświęcony czas na wypełnienie ankiety. Ankieta ma charakter anonimowy.

CZĘŚĆ ZASADNICZA KWESTIONARIUSZA: PYTANIA – DLA POPRAWY CZYTELNOŚCI PYTANIA DOTYCZĄCE SAMEGO BADANIA, MOGĄ BYĆ PODZIELONE NA SEKCJE.

Jest to część właściwa kwestionariusza. W niej zawarte są pytania dotyczące badanego zagadnienia oraz odpowiedzi do wyboru.

Najogólniej pytania można podzielić na otwarte i zamknięte. W pytaniach otwartych respondent samodzielnie i swobodnie formułuje odpowiedź, natomiast w pytaniach zamkniętych wybiera on jedną lub wiele odpowiedzi spośród zamieszczonych wariantów.

Pytania zamknięte można podzielić ze względu na format odpowiedzi na:

1. Pytania dychotomiczne – należy udzielić odpowiedzi „tak” lub „nie” (warto też dodać wariant „nie wiem”).

Przykład

Czy uważa Pan/Pani, że oferta zajęć Gminnego Ośrodka Kultury... jest dostosowana do potrzeb mieszkańców?

- » Tak
- » Nie
- » Nie wiem

2. Pytania z wieloma wariantami odpowiedzi – respondenci mają wybrać zdanie najbardziej zbliżone do ich poglądów.

Przykład

Z jakich działań prowadzonych przez Dom Kultury jest Pani/Pan najbardziej zadowolony/zadowolona?

- » Z działań prowadzonych na rzecz dzieci.

- » Z imprez: z kina cyfrowego; spektakli, koncertów – zwłaszcza kabaretów.
- » Z osiągnięć zespołów artystycznych działających w strukturze DK: cieszą nagrody i wyróżnienia przywożone przez nasze zespoły.

3. Pytania stosujące skale – mierzą siłę danego zjawiska w ramach pewnego continuum, hierarchizują poglądy. Najbardziej rozpowszechniona jest skala Likerta z różnymi jej odmianami.

Przykład

Czy jest Pan/Pani zadowolona z działań podejmowanych przez DK w obszarze aktywizowania osób starszych?

- » Zdecydowanie tak
- » Raczej tak
- » Trudno powiedzieć
- » Raczej nie
- » Zdecydowanie nie

Metryczka – pytania identyfikujące statystycznie respondenta, np. płeć, wiek, wykształcenie, stan cywilny – te dane pozwalają potem skorelować wyniki z opiniami na dany temat.

- » Kobieta
- » Mężczyzna

Monika Dorota Adamczyk: socjolog, gerontolog społeczny, doktor habilitowany pracownik Instytutu Nauk Socjologicznych Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II. Ekspert w zespole ds. opracowania Wojewódzkiego Programu na rzecz Osób Starszych na lata 2012–2015 oraz Wojewódzkiego Programu na Rzecz Osób Starszych na lata 2021 – 2025. Członek Wojewódzkiej Rady ds. Polityki Senioralnej powołanej przez Zarząd Województwa Lubelskiego. Członek Rady Naukowej Lubelskiego Uniwersytetu Lubelskiego, Członek Polskiego Towarzystwa Socjologicznego, Polskiego Towarzystwa Gerontologicznego. Zainteresowania naukowe koncentrują się wokół socjologii starości, gerontologii społecznej, problemów społecznych, kapitału społecznego, edukacji osób starszych, wykluczenia społecznego. Autorka ponad 100 artykułów naukowych. Autorka monografii: *Społeczne uwarunkowania pomyślnego starzenia się i aktywnego przygotowania do emerytury* (2019), *Odkrywając dynamiczny trzeci wiek (red.)* (2016), *Starość między tradycją a współczesnością (red.)* (2016), *Aktywnie ku emeryturze* (2015), *Wprowadzenie do teorii kapitału społecznego* (2013).

monika.adamczyk@kul.pl



**Ministerstwo
Kultury
i Dziedzictwa
Narodowego**



**NARODOWE
CENTRUM
KULTURY**



**BARDZO
MŁODA KULTURA**

Dofinansowano ze środków Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego w ramach programu Narodowego Centrum Kultury „Bardzo Młoda Kultura 2019–2021”



**Marszałek
Województwa Lubelskiego
Jarosław Stawiarski**

**CENTRUM
SPOTKANIA
KULTUR
W LUBLINIE**



