

Rozdział 7

Planowanie ewaluacji

1. Wstęp

Planowanie ewaluacji to pierwszy i jeden z najważniejszych etapów całego procesu ewaluacyjnego, w dużej mierze decydujący o jego powodzeniu. Dlatego też tak istotne jest, aby na tę fazę zarezerwować dostatecznie dużo czasu i poświęcić jej należytą uwagę. Wszelkie zaniechania, brak staranności i zbyt ni pośpiech mogą mieć negatywny wpływ na ostateczny efekt naszych działań. Faza planowania pozwala m.in. na sprecyzowanie oczekiwań wobec ewaluacji, ocenę zasobów potrzebnych do jej przeprowadzenia, wybór odpowiednich metod zbierania i analizy danych, a także refleksję nad sposobem komunikowania i wykorzystania wyników ewaluacji. Pozwala to zapobiec marnotrawieniu środków przeznaczanych na ewaluację, a także sprzyja ich optymalnemu wykorzystaniu. Przyczynia się również do zwiększenia świadomości ewaluatora odnośnie możliwości i ograniczeń planowanego działania.

Powstaje zatem pytanie o to, w jaki sposób najlepiej przygotować się do przeprowadzenia ewaluacji? Odpowiedź na nie po części udzielona została już w rozdziale „Ewaluacja jako proces” autorstwa R. Szarfenberga, gdzie rozpatrywane były działania ewaluatora „krok po kroku”, ważne także w procesie planowania poszczególnych rodzajów ewaluacji; w tym miejscu skupimy się zatem przede wszystkim na kilku praktycznych wskazówkach dla osób chcących przygotować projekt wewnętrznej ewaluacji programu realizowanego przez instytucje służb społecznych (w założeniu ewaluacja byłaby przeprowadzana przez *zespół ewaluacyjny*, złożony głównie z pracowników instytucji realizującej program).

Strategii planowania ewaluacji można wyróżnić bardzo wiele – jedną z metod użytecznych bądź to na wstępnym etapie planowania ewaluacji, bądź też po ostatecznym jej zaprojektowaniu, może być przeprowadzenie **analizy SWOT** (akronim od angielskich słów *strengths, weaknesses, opportunities, threats*), metody samooceny, często wykorzystywanej w zarządzaniu organizacją czy planowaniu kariery zawodowej. Polega ona na określeniu i przeanalizowaniu czterech grup czynników związanych z jednostką/instytucją/strategią/programem/projektowanym przez nas działaniem – w tym wypadku będzie to planowany proces ewaluacji:

1. **Mocnych stron** (czynniki wewnętrzne) – czyli wszystko to co jest naszym atutem, daje nam przewagę; w odniesieniu do procesu ewaluacji może to być np. duży budżet przeznaczony na ewaluację, doświadczeni ewaluatorzy, przychyłność zlecniodawców ewaluacji.
2. **Słabych stron** (czynniki wewnętrzne) – przeszkody, ograniczenia pojawiające się wewnątrz instytucji, które mogą negatywnie wpłynąć na proces ewaluacji – np. niski budżet

ewaluacyjny, krótki czas na przeprowadzenie ewaluacji, brak doświadczenia w przeprowadzaniu ewaluacji.

3. **Szans** (czynniki zewnętrzne) – wszelkie czynniki w otoczeniu (już istniejące bądź potencjalne), które mogą sprzyjać przeprowadzeniu ewaluacji – np. planowane szkolenie lub podjęcie studiów podyplomowych w zakresie prowadzenia ewaluacji przez jednego z członków zespołu ewaluacyjnego.
4. **Zagrożenie** (czynniki zewnętrzne) – przeszkody w otoczeniu (już istniejące bądź potencjalne) mogące zakłócić/wpłynąć negatywnie na proces ewaluacji – np. możliwy problem z dotarciem do beneficjentów projektu i włączeniem ich do udziału w badaniach ewaluacyjnych.

W przeprowadzeniu analizy SWOT może pomóc przedstawienie poszczególnych czynników w formie tabelarycznej, tak jak to ukazano poniżej.

Tab. 1. Macierz SWOT

	POZYTYWNE	NEGATYWNE
WEWNĘTRZNE (cechy jednostki, organizacji, programu)	MOCNE STRONY	SŁABE STRONY
ZEWNĘTRZNE (cechy otoczenia)	SZANSE	ZAGROŻENIA

Źródło: http://pl.wikipedia.org/wiki/Analiza_SWOT

Szczególne znaczenie w analizie SWOT planowanego projektu może mieć ocena jego słabych stron i możliwych zagrożeń. Pozwala to na przeprowadzenie analizy ryzyka dla realizacji projektu, a następnie wyprzedzające zaprojektowanie środków zaradczych/rozwiązań dla potencjalnych problemów. Warto zaznaczyć, że dla optymalnego wykorzystania tej metody analizy, konieczne jest nie tylko określenie poszczególnych czynników mogących mieć pozytywny lub negatywny wpływ na projektowane przez nas działanie, ale też określenie zachodzących między nimi relacji.

Wiele organizacji prowadzących programy nakierowane na pomoc różnym grupom „osób w potrzebie” formułuje własne szczegółowe wskazania dotyczące tego, jak powinien przebiegać proces planowania ewaluacji. Poniżej przedstawiono przykładową strategię planowania ewaluacji – „8 kroków” zaproponowanych przez Światową Organizację Zdrowia dla ewaluacji programów leczenia zaburzeń związanych z używaniem substancji psychoaktywnych (*Evaluation of Psychoactive Substance Use Disorder Treatment*)¹. Zgodnie z przedstawionymi w niej zaleceniami, planując przeprowadzenie ewaluacji należy wykonać następujące działania:

1. Zdecydować, kto zostanie włączony w proces ewaluacji
2. Ocenić posiadane zasoby ewaluacyjne
3. Opisać program, który będzie podlegał ewaluacji
4. Zidentyfikować potrzeby ewaluacyjne i ustalić priorytety
5. Zdefiniować pytania ewaluacyjne

¹ World Health Organization, *Planning Evaluations. Workbook 1*, WHO, UNDCP, EMCDDA, 2000, dostępne na stronie: <http://www.unodc.org/docs/treatment/planningevaluation.pdf> (dostęp: 05.11.2009)

6. Określić metody badawcze
7. Przygotować plan zbierania danych
8. Upewnić się, że posiadane zasoby są wystarczające do przeprowadzenia badania

Tego rodzaju propozycji postępowania przy planowaniu ewaluacji można znaleźć bardzo wiele. Na podstawie dostępnych źródeł², biorąc pod uwagę specyfikę programów realizowanych w sektorze służb społecznych, poniżej wyodrębnione i omówione zostaną najważniejsze etapy, jakie należy uwzględnić w procesie planowania ewaluacji.

2. Zaangażowanie potencjalnych odbiorców ewaluacji

Odbiorcy ewaluacji to wszystkie osoby, które mogą być zainteresowane jej wynikami oraz samym procesem ewaluacyjnym. Włączenie tych osób do prac nad projektem ewaluacyjnym i wykorzystanie ich doświadczenia, pozwala lepiej zaplanować ewaluację, a także sprzyja tworzeniu relacji zaufania pomiędzy zespołem wykonawców ewaluacji a potencjalnymi odbiorcami jej wyników, co jest niezwykle ważne dla późniejszego komunikowania rezultatów ewaluacji i możliwości wdrażania sformułowanych przez ewaluatorów rekomendacji. Odbiorcy ewaluacji mogą być bardzo zróżnicowani – w zależności od programu, który ma zostać poddany ocenie.

W poniższej tabeli przedstawiono przykładowe typy odbiorców wraz z możliwymi rolami, jakie mogą oni pełnić w procesie planowania ewaluacji.

Tab. 2. Przykłady możliwych ról pełnionych przez odbiorców ewaluacji i sposobów ich włączenia w proces planowania ewaluacji

Typ odbiorcy (osoby zaangażowane w proces ewaluacji)	Rola w planowaniu ewaluacji	Sposób zaangażowania
Badacze/Ekspertki od ewaluacji	Doradcy w zakresie projektu ewaluacji, wskaźników, metod badawczych i interpretacji wyników.	Po określeniu pytań ewaluacyjnych doradzają w kwestii proponowanych metod zbierania danych i wskaźników; służą także pomocą w interpretacji wyników.
Osoby pracujące przy realizacji programu (zarówno kadra zarządzająca, jak i bezpośrednio wdrażająca program)	Udzielają informacji na każdym etapie planowania ewaluacji.	Zapewniają informacje na temat celów i zastosowań ewaluacji, pomagają przy opisie programu i identyfikacji odbiorców, a także biorą udział w formułowaniu pytań ewaluacyjnych i określaniu pytań priorytetowych.

² Korzystano m.in. z takich publikacji jak: „*Brief*” *Program Evaluation Planning Guide for Short-Term Staff Development Activities*, dostępne na stronie: <http://www.programevaluation.org/docs/matrix.pdf> (dostęp: 05.11.2009); D. J. Holden, M. A. Zimmerman, *Evaluation planning here and now* [w:] D. J. Holden, M. A. Zimmerman (eds), *A Practical Guide to Program Evaluation Planning. Theory and Case Examples*, Thousand Oaks: SAGE Publications, 2009; M. Łotys, *Ewaluacja i rozliczanie projektów*, Fundacja Wspomagania Wsi, dostępne na stronie: <http://www.witrynawiejska.org.pl/data/elearning/ewaluacja.pdf> (dostęp: 05.11.2009); *School or district evaluation planning worksheet*, dostępne na stronie: <http://www.neirtec.org/evaluation/PDFs/GatherTogether2.pdf> (dostęp: 05.11.2009); World Health Organization, *Planning Evaluations. Workbook 1*, op. cit.

Typ odbiorcy (osoby zaangażowane w proces ewaluacji)	Rola w planowaniu ewaluacji	Sposób zaangażowania
Potencjalni klienci/ uczestnicy programu	Doradzają w kwestii przedmiotu ewaluacji.	Zapewniają spojrzenie na ważne aspekty ocenianego programu z punktu widzenia jego uczestnika, co pozwala na koncentrację na wybranych pytaniach badawczych.
Członkowie społeczności lokalnej i lokalni liderzy	Zapewniają uwzględnienie w planie ewaluacji jej szerszego kontekstu (perspektywa społeczności lokalnej), doradzają w kwestii przedmiotu ewaluacji oraz pomagają w planowaniu sposobu zastosowania wyników ewaluacji.	Pozwalają na poznanie opinii społeczności lokalnej na temat dopasowania ewaluowanego programu do innych prowadzonych działań; doradzają w kwestii przedmiotu ewaluacji.

Źródło: D. J. Holden, M. A. Zimmerman, *Evaluation planning here and now*, op. cit., s. 19.

3. Ocena posiadanych zasobów

Kolejnym krokiem w procesie planowania ewaluacji powinno być oszacowanie posiadanych zasobów – tych, które mogą zostać wykorzystane do przeprowadzenia zadania ewaluacyjnego. Należy wziąć pod uwagę i przeanalizować trzy rodzaje posiadanych zasobów³:

1. Czas

- W jakim terminie powinna zostać wykonana ewaluacja?
- Ile czasu mogą poświęcić tygodniowo członkowie zespołu ewaluacyjnego na swoją pracę jako ewaluatorzy?

To ostatnie pytanie jest szczególnie ważne wtedy, gdy mowa o ewaluacji wewnętrznej, czyli dokonywanej przez pracowników instytucji realizującej oceniany program. Należy przy tym pamiętać, że zbyt krótki czas przewidziany na przeprowadzenie ewaluacji może znacząco przyczynić się do fiaska całego projektu. Z drugiej strony zespołowi niedoświadczonemu w prowadzeniu ewaluacji często trudno precyzyjnie określić ile czasu może im zająć realizacja poszczególnych zadań ewaluacyjnych. Dlatego też tak ważna dla realistycznej oceny ram czasowych może się okazać konsultacja ekspercka.

2. Zasoby finansowe/infrastrukturalne/rzeczowe

- Jaki budżet został przeznaczony na ewaluację?
- Czy ewaluatorzy mogą liczyć na dofinansowanie zewnętrzne (z jakich źródeł?; w jakiej wysokości; na jakich warunkach?), czy też muszą polegać jedynie na zasobach instytucji?
- Jakie zasoby sprzętowe instytucji (np. komputer, drukarka, skaner, kserokopiarka) mogą zostać wykorzystane przez zespół ewaluacyjny?
- Czy ewaluatorzy mają zapewnione pomieszczenie do pracy?

3. Zasoby kadrowe

- Kto będzie wykonawcą ewaluacji (skład zespołu ewaluacyjnego)?

³ World Health Organization, *Planning Evaluations. Workbook 1*, op. cit., s. 12-13.

- Co uzasadnia taki a nie inny wybór wykonawców?
- Jakie umiejętności ważne w procesie ewaluacji posiadają poszczególni członkowie zespołu ewaluacyjnego?
- Czy w zespole ewaluacyjnym znajdą się osoby z doświadczeniem w prowadzeniu ewaluacji?
- Czy ewaluatorzy mogą liczyć na pomoc ekspertów zewnętrznych?

Ocena zasobów jest jednym z pierwszych, koniecznych działań, jakie należy wykonać w procesie planowania. Od posiadanych zasobów zależeć bowiem będzie ostateczny kształt projektu ewaluacyjnego. Refleksja nad dostępnymi zasobami pozwala na znalezienie punktu równowagi pomiędzy tym, co optymalne z punktu widzenia procesu ewaluacyjnego a realnymi możliwościami instytucji i zespołu ewaluacyjnego⁴.

Do oceny poszczególnych rodzajów zasobów możemy wykorzystywać także omawianą wcześniej analizę SWOT.

4. Określenie przedmiotu ewaluacji

Do podstawowych pytań, na jakie należy sobie odpowiedzieć przystępując do planowania ewaluacji zaliczają się także te dotyczące jej przedmiotu:

- Co podlegać będzie procesowi ewaluacji?
- Czy ewaluacji poddany zostanie cały program, czy tylko jego część? (jaka?)
- Na jakich aspektach programu skupiać się będzie ewaluacja?

W celu odpowiedzi na powyższe pytania, po wstępnym określeniu programu, który podlegać ma ocenie, niezbędna jest jego szczegółowa analiza, uwzględniająca takie kwestie jak⁵:

- Potrzeby/problemy, na które odpowiedzią miał być oceniany program
- Cele programu
- Zasoby zaangażowane w realizację programu (wielkość środków finansowych, zasoby kadrowe)
- Uczestnicy/beneficjenci programu
- Działania przewidziane w programie (wszystkie komponenty programu)
- Planowane krótkookresowe rezultaty programu (uzyskiwane jeszcze w trakcie trwania programu)
- Planowane długookresowe rezultaty programu
- Możliwe efekty uboczne programu

Dla lepszego poznania „logiki programu”, warto każde przewidziane w programie działanie (komponent programu) poddać analizie z punktu widzenia jego planowanych krótko- i długookresowych rezultatów. Poniżej zaprezentowana została taka analiza – na przykładzie programu pomocowego, skierowanego do narkomanów biorących udział w szpitalnej detoksykacji.

⁴ Zob. D. J. Holden, M. A. Zimmerman, *Evaluation planning here and now*, op. cit., s. 10.

⁵ Opracowano na podstawie: World Health Organization, *Planning Evaluations. Workbook 1*, op. cit., s. 15; *School or district evaluation planning worksheet*, op. cit., s. 2.

Tab. 3. Przykładowy model logiczny programu

GŁÓWNE KOMPONENTY PROGRAMU			
Nabór i ocena	Doradztwo	Edukacja	Stabilizacja
– zebrać podstawowe informacje o klientach – administrować standaryzowanymi instrumentami oceny – rozwijać system usług wspierających w okresie odwyku	– zapewnić indywidualne doradztwo – zapewnić doradztwo grupowe – wdrożyć indywidualne plany leczenia	– zapewnić informację o konsekwencjach zażywania substancji psychoaktywnych – prowadzić edukację na temat AIDS	– zapewnić interwencję kryzysową – zapewnić bezpieczne wycofywanie się z zażywania opiatów – wspomagać klientów w wyborze leczenia długoterminowego – uczyć klientów podstawowych umiejętności życiowych
REZULTATY KRÓTKOOKRESOWE			
	– zwiększyć motywację klientów do dalszego leczenia – poprawić stan zdrowia – wycofać klientów z zażywania opiatów	– zwiększyć wiedzę klientów na temat AIDS oraz konsekwencji zażywania substancji psychoaktywnych	– ustabilizować sytuację klientów – wzmocnić umiejętności życiowe – skierować klientów do leczenia długoterminowego
REZULTATY DŁUGOOKRESOWE			
	– zwiększyć uczestnictwo klientów w leczeniu	– zredukować zażywanie substancji psychoaktywnych (PSU: <i>poly-substance</i>) – zredukować zachowania wysokiego ryzyka	
	– wzmocnić ogólny dobrostan klienta		

Źródło: World Health Organization, *Planning Evaluations. Workbook 1*, op. cit., s. 16

Przeprowadzenie szczegółowej analizy programu jest konieczne dla sformułowania zarówno ogólnego celu ewaluacji, jak też pytań ewaluacyjnych, czyli sprecyzowania przedmiotu ewaluacji.

5. Określenie celu ewaluacji i pytań ewaluacyjnych

Pytania ewaluacyjne dają możliwość określenia rodzaju informacji, jakie chcielibyśmy uzyskać w toku ewaluacji. Ich sformułowanie wiąże się z przyjętym przez nas celem i kryteriami ewaluacji, czyli standardami, zgodnie z którymi oceniamy program. Warto w tym miejscu przypomnieć, że do najczęściej stosowanych kryteriów ewaluacji należą: trwałość, efektywność, skuteczność, oddziaływanie/wpływ, trwałość efektów (o czym szerzej pisano w innym miejscu).

Poniżej przedstawiono przykłady prostych pytań ewaluacyjnych przygotowanych przez zespół prowadzący ewaluację programu poradnictwa dla osób zażywających heroinę i uczestniczących w programie detoksykacji.

1. Pytania odnośnie charakterystyki klientów programu

- Czy liczba skierowań do programu zwiększyła się w stosunku do poprzedniego roku?
- Czy liczba rezygnacji z programu spadła w stosunku do poprzedniego roku?
- Czy charakterystyki klientów programu są takie jak zakładano przy formułowaniu programu i czy są podobne do charakterystyk klientów z poprzedniego roku?

2. Pytania odnośnie satysfakcji klientów z programu

- Czy dla klientów programu jego zawartość (rodzaj usług oferowanych w programie) była użyteczna?
- Jaki był poziom zadowolenia klientów z uczestnictwa w programie detoksykacyjnym?

3. Pytania odnośnie dostarczania usług przewidzianych w programie

- Ile godzin poradnictwa indywidualnego i grupowego było zapewnianych klientom biorącym udział w programie?
- Jaką część tych godzin stanowiły godziny bezpośrednio angażujące klienta programu, a jaką kontakty z innymi osobami dotyczące klienta programu?

4. Pytania odnośnie rezultatów

- Czy zwiększyła się wiedza i świadomość klientów odnośnie praktyk zmniejszających ryzyko zarażenia HIV?
- Czy zwiększyła się wiedza i świadomość klientów odnośnie zachowań zwiększających ryzyko zarażenia wirusem HIV?
- Czy wśród klientów, którzy ukończyli program zmniejszyło się zażywanie substancji psychoaktywnych?
- Czy udzielane poradnictwo zwiększyło udział klientów, którzy zgodzili się na leczenie długoterminowe?

Źródło: World Health Organization, *Planning Evaluations. Workbook 1*, op. cit., s. 20-21.

Często zdarza się tak, że pytań ewaluacyjnych, na które chcielibyśmy poznać odpowiedź jest bardzo wiele, a nasze możliwości ewaluacyjne (np. ze względu na posiadane zasoby) są ograniczone. W takiej sytuacji konieczne staje się ustalenie pytań priorytetowych i skoncentrowanie ewaluacji na tych obszarach, które uznajemy za najważniejsze.

Dla przyjętych pytań ewaluacyjnych należy określić wskaźniki, które pozwolą nam uzyskać odpowiedzi na zadane pytania.

6. Określenie metod i technik badań ewaluacyjnych

Po sformułowaniu pytań ewaluacyjnych i przyjęciu wskaźników, kolejnym krokiem w przygotowaniu projektu ewaluacji jest dobór odpowiednich metod i technik zbierania danych potrzebnych do uzyskania odpowiedzi na te pytania (przeprowadzenia oceny), wraz z przygotowaniem narzędzi badawczych. Jako że temu zagadnieniu poświęcone zostały osobne rozdziały, w tym miejscu nie będzie ono szerzej omawiane.

7. Określenie sposobu prezentacji wyników ewaluacji

Na tym etapie planowania ewaluacji konieczne jest ustalenie takich kwestii jak:

1. W jaki sposób będą analizowane dane uzyskane w trakcie badań ewaluacyjnych?
2. Kto będzie odpowiedzialny za analizę danych?
3. Komu i w jakiej formie zostaną zaprezentowane wyniki ewaluacji?

Najczęstszym sposobem prezentacji założeń i wyników ewaluacji jest sporządzenie raportu ewaluacyjnego. Poniżej przedstawiono najważniejsze części, z jakich powinien składać się taki raport:

1. Informacja dotycząca zespołu przeprowadzającego ewaluację
2. Opis ewaluowanego programu
3. Założenia ewaluacyjne – przedmiot ewaluacji, cele ewaluacji, zastosowane kryteria ewaluacji, pytania ewaluacyjne, przyjęte wskaźniki, zastosowane techniki i narzędzia badawcze
4. Informacja na temat przebiegu badań ewaluacyjnych
5. Uzyskane wyniki i ich interpretacja
6. Rekomendacje uwzględniające przyjęte kryteria ewaluacji

Do raportu ewaluacyjnego powinien zostać dołączony harmonogram i budżet ewaluacji, a także wzory narzędzi badawczych (np. kwestionariusz wywiadu, ankieta, dyspozycje do wywiadów) używanych w badaniach ewaluacyjnych. Należy pamiętać o tym, aby język raportu był jak najbardziej precyzyjny i zrozumiały dla szerszego odbiorcy, a jednocześnie mieć na uwadze specyfikę odbiorcy, do którego raport jest bezpośrednio kierowany.

Oprócz raportu ewaluacyjnego (często dość obszernego) wyniki ewaluacji są także prezentowane na spotkaniach z osobami nimi potencjalnie zainteresowanymi. Prostą metodą, jaka może być wykorzystana w takim przypadku jest przygotowanie prezentacji multimedialnej. Należy pamiętać o tym, że wyniki ewaluacji i rekomendacje sformułowane przez ewaluatorów mogą budzić duże emocje wśród odbiorców ewaluacji, szczególnie wtedy, gdy wskazują one na różnego rodzaju niedociągnięcia w realizacji programu, czy wręcz jego fiasko. Jest to sytuacja trudna także dla ewaluatorów, którzy mogą zostać oskarżeni o złą wolę (szczególnie wtedy, gdy dotyczy to ewaluacji wewnętrznej, a ewaluatorzy są współpracownikami realizatorów programu), a ich rekomendacje mogą być odrzucone. Sposobem na zapobieżenie bądź zminimalizowanie tego rodzaju problemów jest włączenie odbiorców ewaluacji w proces jej planowania, a następnie informowanie o kolejnych etapach jej realizacji. Budowanie zaufania pomiędzy zespołem ewaluacyjnym a odbiorcami ewaluacji oparte o wspólne zrozumienie celów i zastosowań ewaluacji jest nieodzownym elementem procesu ewaluacji już na etapie jej planowania.

8. Opracowanie szczegółowego harmonogramu i budżetu ewaluacji

Ostatnim krokiem w procesie planowania ewaluacji jest sporządzenie harmonogramu i budżetu ewaluacji. Harmonogram oznacza tu rozpisanie planowanej ewaluacji (założeń przyjętych na wcześniejszych etapach planowania) na poszczególne zadania. Przygotowany harmonogram ewaluacji powinien być możliwie jak najbardziej szczegółowy, tzn. należy ująć w nim wszystkie czynności (podzielone na zadania i podzadania), jakie muszą zostać wykonane w celu przeprowadzenia ewaluacji. Opis każdego zadania musi być dokładny i wyczerpujący; lepiej przygotować harmonogram z większą liczbą małych podzadań niż zbyt ogólnie opisać zadanie. Szczególnie ważne dla przebiegu procesu ewaluacji staje się sporządzenie precyzyjnego harmonogramu w przypadku bardzo rozbudowanej ewaluacji (złożonej z ewaluacji różnego typu).

Poniżej przedstawiony został przykładowy, uproszczony formularz harmonogramu procesu ewaluacji z uwzględnieniem kosztów realizacji poszczególnych zadań.

Tab. 4. Schemat harmonogramu realizacji ewaluacji

Zadania w procesie ewaluacji	Okres wykonania (od-do)	Osoba odpowiedzialna za wykonanie zadania	Koszt wykonania zadania
Zadanie 1:			
Podzadanie 1.1.:			
Podzadanie 1.2.:			
Podzadanie 1.3.:			
Zadanie 2:			
Podzadanie 2.1.:			
Podzadanie 2.2.:			
Podzadanie 2.3.:			
Podzadanie 2.4.:			
Zadanie 3:			
Podzadanie 3.1.:			
Podzadanie 3.2.:			
Podzadanie 3.3.:			

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: *School or district evaluation planning worksheet*, dostępne na stronie: <http://www.neirtec.org/evaluation/PDFs/GatherTogether2.pdf>

Opisując poszczególne zadania przewidziane w procesie ewaluacji warto do każdego z nich przypisać nie tylko osoby bezpośrednio odpowiedzialne za ich wykonanie, ale wszystkich wykonawców zadania wraz z dokładnym podziałem pracy pomiędzy poszczególne osoby.

W procesie przygotowywania harmonogramu i budżetu ewaluacji bardzo ważne są konsultacje – zarówno w ramach samego zespołu ewaluacyjnego, jak też, jeśli to możliwe, z ekspertem zewnętrznym (osobą doświadczoną w planowaniu i przeprowadzaniu ewaluacji). Pozwala to na uniknięcie błędów związanych z niewłaściwym zaplanowaniem poszczególnych zadań i oszacowaniem ich kosztów. Należy także mieć świadomość, że zarówno harmonogram, jak i budżet nie są „sztywne” i na skutek różnych zdarzeń zewnętrznych, jak też wewnętrznych zmian koncepcji, mogą ulegać pewnym korektom w trakcie realizacji projektu ewaluacji.

Rozdział 8

Metody zbierania danych – obserwacja

1. Wstęp

Badania naukowe – w tym badania społeczne – wyrastają z obserwacji. Pamiętać trzeba, że obserwowanie to nie to samo co patrzeć. Patrzeć może być bezrefleksyjne i chaotyczne. Obserwację zaś prowadzimy wówczas, gdy świadomie patrzymy na wybrany przedmiot, chcąc dojrzeć w nim coś, co nas interesuje.

Obserwację jako metodę badawczą nauk społecznych **charakteryzują następujące cechy:**¹

1. premedytacja (obserwacja jest prowadzona w celu odpowiedzi na dokładnie sformułowane pytania);
2. planowość (badania są prowadzone według planu podporządkowanemu jego celowi);
3. celowość (uwaga obserwatora skupia się tylko na zjawiskach ważnych z punktu widzenia problemów badawczych);
4. aktywność (obserwator dokonuje selekcji informacji, wykorzystując do tego posiadaną wiedzę);
5. systematyczność (obserwacja nie powinna być przypadkowa, powinna odbywać się w sposób ciągły – w wybranym okresie czasu – a jej efekty winny być regularnie, w uporządkowany sposób zapisywane).

Obserwacja może być wykorzystywana na różnych etapach prowadzenia ewaluacji i spełniać może różnorodną rolę:

1. na etapie przygotowywania koncepcji badania służy zbieraniu wstępnych informacji o miejscu badania, sytuacji istniejącej w badanym środowisku, możliwościach przeprowadzenia planowanych badań;
2. w fazie prowadzenia właściwych badań obserwacja może być jedyną metodą badawczą (co w praktyce zdarza się stosunkowo rzadko);
3. w fazie prowadzenia właściwych badań może być jedną z kilku wykorzystywanych metod zbierania danych (łączenie różnych metod badawczych w jednym badaniu, nazywane triangulacją, jest w praktyce badawczej często stosowane).

Przedmiot obserwacji może być bardzo różnorodny. W badaniach społecznych obserwuje się:

- cechy ludzi (np. wiek, strój, stan fizyczny),
- zachowania niewerbalne (np. mimika, ruchy ciała),

¹ J.Sztumski, *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Śląsk, Katowice 2005, wyd.6 zm. i uzup., s. 152.

- zachowania werbalne (np. treść rozmowy, szybkość i głośność mówienia),
- zachowania przestrzenne (np. rozmieszczenie uczniów w sali szkolnej, zbliżanie się lub odsuwanie od osób zebranych na ulicy),
- cechy przedmiotów, przestrzeni fizycznej otaczającej ludzi (np. wyposażenie mieszkania, czystość ulic na osiedlu, wyposażenie klas szkolnych w pomoce naukowe).

Celem obserwacji jest – ujmując to w bardzo ogólnej formule – poznanie obiektywnego sensu ludzkich zachowań i wytworów działalności człowieka oraz zrozumienie ich subiektywnego znaczenia. W badaniach ewaluacyjnych obserwujemy z reguły zmiany w zachowaniach ludzi oraz zmiany w ich otoczeniu, szukając odpowiedzi na pytanie o to, czy wynikają one z ewaluowanego programu, jak są oceniane przez ludzi, czy są pożądane z punktu widzenia celów, jakie ma spełniać program itd.

2. Typy obserwacji

W metodologii badań społecznych wyróżnia się różne typy obserwacji

– Ze względu na miejsce prowadzenia badań wyróżnia się **obserwację w warunkach sztucznych i w warunkach naturalnych**. Obserwację w warunkach sztucznych (laboratoryjnych) prowadzi, na przykład, psycholog, który w jednym pomieszczeniu gromadzi pewną liczbę osób i przeprowadza eksperyment mający na celu ustalenie wpływu presji grupy na sposób rozwiązywania przez jej członków jakiegoś zadania. Przykładem obserwacji w warunkach naturalnych jest badanie życia codziennego osób bezrobotnych w miejscu ich zamieszkania.

– Ze względu na kryterium obecności obserwatora – lub jej braku – w czasie i miejscu, w jakim mają miejsce badane zachowania wyróżnia się **obserwację bezpośrednią i pośrednią**. Obserwację bezpośrednią prowadzi, na przykład, pracownik socjalny w domu pomocy społecznej badający, jak jego mieszkańcy najchętniej spędzają wolny czas. Obserwacja pośrednia opisywana jest w podręcznikach badań społecznych dwójako. Po pierwsze, jako analiza zastanych dokumentów, filmów, fotografii opisujących i ilustrujących przebieg jakichś wydarzeń. Po drugie, jako wnioskowanie o zachowaniach ludzi na podstawie śladów tych zachowań. Na przykład, ścieżki wydeptane w trawie informują nas o tym, którędy mieszkańcy osiedla najczęściej docierają do sklepu czy do przystanku autobusowego.

– Uwzględniając fakt, jak bardzo szczegółowo badacze opracowali wcześniej plan obserwacji, przygotowali narzędzia (np. schematy, mapy) do jej rejestrowania i na ile we wnioskowaniu z badań koncentrują się na weryfikowaniu wcześniej przyjętych hipotez, wyróżnia się **obserwację systematyczną** (kontrolowaną) oraz **obserwację niesystematyczną** (niekontrolowaną). Obserwację kontrolowaną można prowadzić zarówno w laboratorium, jak i w warunkach naturalnych. Jej wyniki są zazwyczaj poddawane analizie ilościowej. W celu zapewnienia jak najpełniejszego obiektywizmu badania, w obserwacji systematycznej często jedną sytuację obserwuje i opisuje kilku obserwatorów. Z kolei obserwacja niesystematyczna z reguły prowadzona jest w warunkach naturalnych i jest charakterystyczna dla badań jakościowych.

– Zależnie od tego, czy badani wiedzą, że są obserwowani, czy też tego nie wiedzą, wyróżnia się **obserwację jawną i ukrytą**. Na przykład, jawną obserwację prowadzi ewaluator, który odwiedza świetlicę terapeutyczną, by dokonać oceny realizowanego w niej programu

i informuje o tym jej pracowników i podopiecznych. Natomiast obserwację ukrytą prowadzą studenci, którzy dyskretnie obserwują na ulicy żebraków, by ustalić style żebrania i ocenić skłonność mieszkańców miasta do udzielania wsparcia w formie jałmużny. Zaletą jawnej obserwacji jest to, że badacz może na bieżąco, na miejscu zapisywać wyniki obserwacji, dzięki czemu mniejsze jest ryzyko błędów i przeoczeń na etapie rejestracji. Ograniczeniem obserwacji jawnej jest natomiast fakt, iż ludzie świadomi tego, iż są obserwowani zmieniają swoje zachowania, bo np. uważają, że tak wypada, albo, że takiego postępowania oczekuje od nich badacz. Ryzyko nieautentyczności jest dużo mniejsze w przypadku obserwacji ukrytej. W tym jednak przypadku nie można spełnić jednego z podstawowych etycznych standardów badania, jakim jest uzyskanie zgody badanych na rolę „źródła informacji”.

– Badacz może – nawet prowadząc bezpośrednią, długotrwałą obserwację – zachować dystans wobec badanego środowiska, pozostając zewnętrznym obserwatorem. Może także – obok roli obserwatora – przyjąć rolę członka badanej przez siebie grupy. W pierwszym przypadku mamy do czynienia z **obserwacją nieuczestniczącą**, zaś w drugim – z **uczestniczącą**. Na przykład, socjolog, który opisuje warunki życia ubogich rodzin niepełnych, odwiedzając je kilkakrotnie, starając się widzieć je w różnych sytuacjach i lepiej zrozumieć istotę problemów tych rodzin prowadzi obserwację nieuczestniczącą. Podobnie, jak pracownik socjalny przeprowadzający wywiad środowiskowy połączony z obserwacją środowiska zamieszkania podopiecznych. Obserwacja uczestnicząca wymaga natomiast włączenia się w życie badanej grupy. Może mieć ona charakter niejawni (obserwator w pełni uczestniczący) lub jawny (uczestnik jako obserwator).² W przypadku uczestniczącej obserwacji ukrytej badacz nie informuje grupy o swojej roli, wchodzi z badanymi w naturalne relacje i wykonuje zadania przypisane członkowi danej grupy. Ten typ obserwacji jest stosowany w przypadku zbiorowości zamkniętych, do których trudno przeniknąć „obcemu” (np. sekta religijna) lub takich, w których ujawnienie faktu prowadzenia obserwacji może tak zniekształcić zachowania ludzi, iż trudno będzie uzyskać rzetelne dane (np. badacz przyjmuje rolę pacjenta szpitala, by niejawnie badać procesy wewnątrzgrupowe w tej specyficznej zbiorowości, bo w przeciwnym razie – gdyby ujawnił fakt prowadzenia obserwacji – byłby nienaturalnie traktowany i przez personel, i przez pozostałych pacjentów). Niejawna obserwacja uczestnicząca pozwala wnikać w wewnętrzne życie różnych społecznych zbiorowości, lepiej zrozumieć motywacje ludzi itd. Z jej stosowaniem łączą się jednak liczne problemy. Po pierwsze, problemy etyczne, jak np. kwestia upowszechniania informacji, które uzyskało się w zaufaniu od członków grupy lub problem udziału obserwatora w nieetycznych praktykach grupy; udział badacza w działaniach grupy, które uważa za krzywdzące innych ludzi. Po drugie, problemy metodologiczne – np. członkostwo w grupie zmniejsza obiektywizm badacza; wykonując obowiązki członka grupy badacz może mieć ograniczone pole obserwacji. Po trzecie, problemy praktyczne – np. brak umiejętności potrzebnych do wykonywania roli w grupie (np. osoba nieumiejąca grać w szachy nie może czynnie uczestniczyć w turniejach szachowych, chcąc opisywać środowisko szachistów-amatorów); trudności z robieniem na bieżąco notatek z badania, czasochłonność badań. Obserwację uczestniczącą może prowadzić zarówno badacz pochodzący z zewnątrz – uczestniczący w niej tylko w czasie badań, jak i stały członek grupy, który z własnej inicjatywy lub zachęcony przez organizatora badań podejmuje rolę

² Taki podział proponują C.Francfort-Nachmias i D.Nachmias w książce *Metody badawcze w naukach społecznych*, Zysk i spółka, Poznań 2001, s. 300-304.

badacza (np. pracownik socjalny piszący pracę magisterską prowadzi obserwację uczestniczącą w swoim OPS, by opisać istniejącą w tej instytucji kulturę organizacyjną).

Szczególnym rodzajem obserwacji uczestniczącej jest **samoobserwacja**. Polega ona na tym, że osoby uczestniczące w badaniu obserwują swoje własne zachowania i rejestrują je w taki sposób, by można było je porównywać i zestawiać z notatkami sporządzanymi przez inne osoby prowadzące samoobserwację. Najbardziej typowym przykładem samoobserwacji są badania budżetów czasu polegające na rejestrowaniu – na specjalnym arkuszu – przez ludzi rodzaju i czasu wykonywanych przez nich czynności.

Ramka 1 Przykład samorejestracji użytkowania czasu przez bezrobotnego z Marienthalu

6-6.30 wstaję
 7-8 budzę chłopców, bo muszą iść do szkoły,
 8-9 po ich wyjściu idę do szopy, przynoszę na górę drewno i wodę,
 9-10 kiedy wchodzi na górę żona pyta mnie zawsze, co ma ugotować; aby uniknąć tego pytania idę na błonia,
 10-11 tymczasem nadchodzi południe,
 11-12 (luka)
 12-13 o pierwszej, po przyjeździe dzieci ze szkoły, posilek,
 13-14 po posiłku przeglądanie gazety
 14-15 zszedłem na dół,
 15-16 poszedłem do Treera (kupca),
 16-17 przyglądałem się ścinaniu drzew, szkoda parku,
 17-18 poszedłem do domu,
 18-19 kolacja, przysmażane kluski w kaszce,
 19-20 poszedłem spać.

Źródło: M.Jahoda, P.F.Lazarsfeld, H.Zeisel, *Bezrobotni Marienthalu*, ON, Warszawa 2007, s. 137.

3. Zapisywanie obserwacji

Prowadząc obserwację możemy posłużyć się – za zgodą osób badanych! – urządzeniami pozwalającymi na zarejestrowanie zachowań ludzi lub wyglądu przedmiotów np. kamerą, aparatem fotograficznym; urządzeniami pozwalającymi na pomiar czasu lub odległości itp. To, co udaje nam się zaobserwować wymaga zapisania i uporządkowania. Zapiski mogą mieć różną formę:

- słabo uporządkowanych notatek zawierających (np. cytaty zasłyszanych rozmów oraz własne spostrzeżenia);
- notatek robionych według ustalonego wcześniej schematu obserwacji, ściśle powiązanych z ustalonymi wcześniej kategoriami teoretycznymi (np. obserwując zachowania bezrobotnych czekających na zarejestrowanie w urzędzie pracy, odnotowujemy wcześniej określone typy zachowań w przygotowanych wcześniej rubrykach);
- socjogramów (np. przy pomocy symboli oznaczających poszczególne osoby w obserwowanej grupie zapisujemy, kto, z kim i w jakim czasie wchodził w interakcje);
- szkiców sytuacyjnych, mapek (np. rozrysowujemy usytuowanie poszczególnych osób w sali, by w ten sposób zarejestrować ich zachowania przestrzenne).

Notatki z obserwacji wymagają uporządkowania w jak najkrótszym czasie od zakończenia danego etapu badania. Dzięki temu, gdy zapiski są w jakimś fragmencie nieczytelne, możemy odtworzyć z pamięci przebieg zdarzeń. Ponadto, jeśli wcześniej nietrafnie dobraliśmy kategorie teoretyczne mające porządkować wyniki obserwacji, możemy jak najszybciej wprowadzić poprawki.

Ramka 2 Przykład obserwacji bezpośredniej nieuczestniczącej dotyczącej gospodarowania czasem w przestrzeni publicznej przez bezrobotnych w Marienthalu

Koło południa, kiedy ruch w Marienthalu osiąga swój niewysoko położony punkt szczytowy, dające się ogarnąć wzrokiem 300 metrów głównej miejscowej ulicy dostarcza następujących obserwacji. Ze 100 dorosłych, którzy idą ulicą zatrzymują się

	<i>mężczyźni</i>	<i>kobiety</i>	<i>razem</i>
<i>3 razy i częściej</i>	39	3	42
<i>2 razy</i>	7	2	9
<i>Raz</i>	16	15	31
<i>ani razu</i>	6	12	18
	68	32	100

Prawie dwie trzecie mężczyzn zatrzymuje się więc przynajmniej dwa razy. Różnica w porównaniu z kobietami jest uderzająca: tylko ok. jednej szóstej kobiet zatrzymuje się dwa razy lub częściej. Mają one, jak zobaczymy później, znacznie mniej czasu. Ukryci za oknem, z zegarkiem w ręku próbowaliśmy zmierzyć prędkość poruszania się obserwowanych osób. Na 50 marienthalczyków, którzy bez zatrzymywania się przemierzają dłuższy odcinek drogi, poruszają się z prędkością:

<i>Kilometrów na godzinę</i>	<i>mężczyźni</i>	<i>kobiety</i>	<i>razem</i>
5	7	10	17
4	8	3	11
3	18	4	22
	33	17	50

Ponieważ na sto osób znajdujących się na ulicy zawsze ok. 30 właśnie bezcelowo stoi, średnia prędkość jest dość niska. Raz przebiegł ktoś lekkim klusem – to miejscowy wariat. Na stu mężczyzn 88 nie nosi zegarka, tylko 31 z nich ma go w domu.

Źródło: M.Jahoda, P.F.Lazarsfeld, H.Zeisel, Bezrobotni Marienthalu, Warszawa 2007, s. 136.

4. Mocne i słabe strony obserwacji

Jak każda metoda badawcza, obserwacja ma znaczące zalety, ale i ograniczenia. Do **słabych stron** obserwacji należą:

1. niekontrolowany subiektywizm, wynikający stąd, iż obserwator – co oczywiste – nie ogranicza się do postrzegania, ale jednocześnie interpretuje to co widzi i ta interpretacja zawsze zawiera nie dającą się określić dozę dowolności i subiektywizmu (kłopoty z weryfikacją trafności interpretacji);

2. trudności z zapisywaniem wyników – szczególnie znaczące w przypadku obserwacji ukrytej, ale występujące także wówczas, gdy szybkość zdarzeń powoduje, że obserwator nie nadąża z notowaniem;
3. fragmentaryczność – obserwatorzy mają wgląd tylko w część wydarzeń, możliwość obserwowania tylko wybranych osób i z reguły trudno mieć pewność, że obserwujemy to, co dla naszego problemu badawczego jest najważniejsze;
4. brak anonimowości badanych.

Za **mocne strony** obserwacji uważa się natomiast:

1. mniej formalną (niż np. podczas wywiadu) relację pomiędzy badaczem a badanym;
2. możliwość wnikliwego poznania i zrozumienia ludzi i problemów;
3. otwartość metody na nieprzewidziane zachowania, relacje itp.;
4. wzbogacenie osobistego doświadczenia badacza poprzez bliski kontakt w badanymi osobami w ich naturalnym otoczeniu.

Rozdział 9

Metody zbierania danych – analiza dokumentów

1. Wstęp

W badaniach społecznych – w tym w ewaluacji – mamy możliwość prowadzenia badań z wykorzystaniem analizy treści dokumentów. Pojęciu „dokument” nadaje się przy tym szerokie znaczenie. Odwołując się do E.Babbie, można je określić jako „zarejestrowane ludzkie przekazy”¹. Przy czym badacza społecznego przekazy te interesują nie same w sobie, lecz jako źródło wiedzy o zjawiskach psychologicznych i społecznych.

Podstawowa **lista pytań analizy treści** brzmi²:

1. Kto mówi (lub pokazuje)?
2. Co mówi (lub pokazuje)?
3. Do kogo mówi (lub adresuje obraz)?
4. Dlaczego?
5. W jaki sposób?
6. Z jakim skutkiem?
7. W jakich warunkach?

Inaczej mówiąc, analiza treści pozwala na sformułowanie wniosków, które mogą dotyczyć³:

- nadawcy tekstu lub obrazu (np. jego intencji, systemu wartości, wiedzy);
- założonych przez nadawcę cech odbiorców przekazu (np. ich potrzeb, aspiracji, zainteresowań);
- przypuszczalnych reakcji odbiorcy na komunikat;
- cech systemu społeczno-kulturowego, w którym powstał tekst lub obraz (np. celów organizacji tworzącej jakiś dokument, wartości akceptowanych w danym społeczeństwie).

2. Rodzaje dokumentów w badaniach społecznych

Przykładami dokumentów, które najczęściej badane są przez przedstawicieli nauk społecznych są: prasa, książki, strony www, listy, pamiętniki, ogłoszenia, tablice reklamowe,

¹ E. Babbie, *Badania społeczne w praktyce*, WN PWN, Warszawa 2003, rozdział 11.

² Tamże, s. 342.

³ R. Mayntz, K. Holm, P. Hübner, *Wprowadzenie do metodologii badań empirycznych*, PWN, Warszawa 1985, s. 195.

filmy, programy telewizyjne, rejestry urzędowe, regulaminy, akty prawne itd. Są to zatem przekazy o bardzo zróżnicowanym charakterze.

Ze względu na kryterium udziału badacza w powstawaniu dokumentu dzieli się je na:

- **zastane** (np. publikacje prasowe, podręczniki, reklamy, rejestry meldunkowe);
- **wywołane** (np. pamiętniki zamawiane w drodze konkursu, wypracowania przygotowywane przez dzieci na zamówienie autorów badania, pisma urzędowe będące odpowiedzią na podania składane przez badaczy jako rzekomych interesantów).

Ze względu na kryterium okoliczności i celu powstania dokumenty można podzielić na:

- **osobiste** (jednostka tworzy teksty lub obrazy dotyczące jej osobistych spraw głównie z myślą o sobie lub wybranego kręgu odbiorców; przykłady: pamiętniki, prywatne listy, osobiste notatki);
- **urzędowe** (dokumenty wytwarza instytucja, a więc są efektem pracy zespołu lub poszczególnych pracowników realizujących zadania instytucji; dokumenty te mogą być adresowane do konkretnych osób, ale najczęściej odbiorcy [audytorium] nie są ściśle określone; przykłady: regulaminy, sprawozdania instytucji, notatki służbowe);
- **przekazy informacyjne** (twórcami informacji są znani odbiorcom, ale często także anonimowi autorzy, zaś audytorium nie jest ściśle określone; przykłady: artykuły prasowe, plakaty, filmy reklamowe).

Powyższy podział nie jest rozłączny, gdyż w przypadku niektórych dokumentów nie można ich jednoznacznie zaklasyfikować. Na przykład, podręczniki szkolne są napisane przez konkretne osoby i mają na celu przekazanie pewnego zakresu wiedzy (co pozwala zaliczyć je do przekazów informacyjnych), ale jednocześnie punktem wyjścia dla ich opracowania są tzw. podstawy programowe zatwierdzone przez władze oświatowe, będące dokumentem urzędowym. „Pamiętniki internetowe” – blogi mają zarówno cechy dokumentu osobistego, jak i przekazu informacyjnego. Skargi pisane do urzędów (np. listy do Sejmu) mają zarazem charakter dokumentów osobistych, jak i urzędowych.

Ramka 1 Przykłady dokumentów poddawanych badaniom podczas ewaluacji

- teksty programów społecznych (wniosków projektowych)
- artykuły prasowe
- audycje telewizyjne
- materiały informacyjne tworzone na potrzeby kampanii społecznych
- publikacje zawierające dane statystyczne
- wpisy na forach dyskusyjnych prowadzonych na stronach www. programów społecznych
- listy (tradycyjne, e-mailowe) użytkowników programów społecznych do realizujących je instytucji

Źródło: opracowanie własne.

Określając ogólnie cel analizy treści, można stwierdzić, że jest nim identyfikacja i odpowiednia klasyfikacja treści lub znaczeń określonych konfiguracji językowych (lub obrazów). Pomimo dążenia uczonych to stworzenia teorii, dzięki którym można by w sposób systematyczny i obiektywny określać związek pomiędzy językiem (lub obrazem) a badanymi zjawiskami psychologicznymi lub społecznymi, w praktyce badacze najczęściej opierają się na własnym intuicyjnym rozumieniu języka (lub obrazu). Przy czym rzetelny badacz przed przystąpieniem do analizy dokumentów powinien poznać znaczenie pojęć

zawartych w tekście lub utrwalonych na obrazie (filmie, fotografii) gestów, symboli graficznych itp., jakie nadają im osoby należące do badanego środowiska społecznego. Dzięki temu uniknąć można ewidentnych błędów i pomyłek wynikających z niezajomości „kodu kulturowego”, jaki posługują się twórcy (nadawcy) przekazu. W zasadzie w toku badań analizie podlega „jawna treść” dokumentów, choć na etapie interpretacji i kodowania można także próbować analizować treści ukryte przekazu.

Tabela 1 Mocne i słabe strony analizy treści wg E.Babbie

Mocne strony	Słabe strony
Oszczędność czasu i pieniędzy – w przypadku wykorzystywania dokumentów zastanych. Możliwość powtórzenia badania lub powrotu do jego wcześniejszych etapów, jeśli popełniło się jakieś błędy. Możliwość badania długotrwałych procesów, jeżeli dostępne są dane archiwalne. W przypadku dokumentów zastanych – brak wpływu badacza na treść dokumentów.	Ograniczenie do przekazów zapisanych, zarejestrowanych. Problemy z rzetelnością i trafnością badań, wynikające m.in. z obciążenia subiektywnymi interpretacjami tekstu przez badacza, intuicyjnym rozumieniem treści językowych.

Źródło: E.Babbie, *Badania społeczne w praktyce*, WN PWN, Warszawa 2003, s.352-353; opracowanie własne.

3. Proces badawczy w analizie dokumentów

W analizie treści dokumentów pisanych wyróżnić można dwa podstawowe rodzaje czynności badawczych:

- ustalanie cech językowych tekstu,
- wnioskowanie o zmiennych (cechach, zachowaniach, zjawiskach) niejęzykowych.

Analiza treści, podobnie jak każdy inny typ badań społecznych, jest procesem. Można zatem wyróżnić różne jej etapy.⁴

W pierwszej kolejności – zanim przystąpimy do badań – należy odpowiedzieć na następujące pytania:

- Czy temat nadaje się do tego, by badać go przy wykorzystaniu analizy treści?
- Czy w istniejących i dostępnych dla nas dokumentach możemy znaleźć informacje (dane) na interesujący nas temat?
- Czy dysponujemy teorią (teoriami) lub choćby porządkującym schematem badanego zjawiska, dzięki którym nasza analiza nie będzie chaotyczna i przypadkowa, lecz będzie dotyczyła najważniejszych elementów?

Jeżeli uzyskujemy pozytywne odpowiedzi na powyższe pytania, przystępujemy do badań. Założmy, że korzystając z pamiętników osób bezrobotnych chcemy dowiedzieć się, jakie są ich doświadczenia i opinie związane z korzystaniem z usług powiatowych urzędów pracy.

Pierwszym etapem jest **sformułowanie pytań badawczych** (problematyki badawczej). W naszym przykładzie mogą to być następujące pytania: Czy wszyscy bezrobotni uwzględniają w swoich pamiętnikach kontakty z urzędem pracy? Kim są ci, którzy o tym piszą, a kim

⁴ Porównaj z podręcznikiem: R. Mayntz i inni, op. cit., s. 192-205.

ci, którzy ten temat pomijają? O jakich aspektach pracy tych instytucji piszą? Jak bezrobotni oceniają działalność urzędów pracy? Od czego zależą te oceny?

Drugim etapem w procesie analizy treści jest **wybór teorii**, do której chcemy odwołać się w badaniach lub – co najmniej – opracowanie porządkujące schematu badanej sytuacji. Na przykład, chcąc dowiedzieć się, jakie aspekty pracy urzędów pracy są dostrzegane i oceniane przez bezrobotnych powinniśmy opracować schemat analizy funkcjonowania urzędów uwzględniający różne kryteria porządkujące (np. podział według działów, według rodzaju oferowanych bezrobotnym usług, praca poszczególnych pracowników i funkcjonowanie instytucji jako całości itd.).

Jeżeli prowadzimy badania na podstawie jakiejś teorii lub odwołujemy się do wyników innych badań, można – w kolejnym etapie badań – sformułować **hipotezy**, czyli twierdzenia będące przypuszczeniami co do wyników badania. Na przykład, może to być hipoteza, iż najwięcej uwag i ocen bezrobotnych dotyczyć będzie usługi pośrednictwa pracy.

Kolejną fazą badania jest **dobór materiału tekstowego**, a więc określenie, jakie będą jednostki obserwacji. Założmy, że w naszym przykładzie są to napisane na konkurs pamiętniki bezrobotnych. Trzeba jednak zdecydować, czy analizie mają być poddane wszystkie pamiętniki zgromadzone w wyniku konkursu, czy też tylko ich część. A może sięgnąć do pamiętników zbieranych w różnych konkursach, w różnych latach? W przypadku, gdy zbiór wszystkich tekstów jest zbyt duży, należy posłużyć się próbą dokumentów. Dobór takiej próby może być przeprowadzony przy wykorzystaniu niemal każdej z technik wypracowanych na gruncie nauk społecznych.⁵ Dla zapewnienia statystycznej reprezentatywności badanej próby dokumentów najlepiej, by był to dobór losowy.

Po dobraniu materiału tekstowego następuje najważniejszy i najtrudniejszy etap badań: **operacjonalizacja zmiennych zawartych w hipotezach** (lub pytaniach badawczych). Składa się ona z dwu powiązanych ze sobą etapów: określenia jednostek tekstowych oraz opracowania kategorii analitycznych.

Jednostkami analizy (tekstowymi) mogą być pojedyncze słowa, części zdań, zdania lub akapity tekstu, cały tekst. Wybór zależy od poszukiwanej treści. Na przykład, gdy chcemy odpowiedzieć na pytanie, czy wszyscy bezrobotni uwzględniają w swoich pamiętnikach kontakty z urzędem pracy?; jednostką analizy jest cały tekst pamiętnika. Gdy zaś chcemy wiedzieć, jakie aspekty pracy PUP są omawiane i oceniane przez bezrobotnych, jednostkami analizy będą poszczególne zwroty.

W związku z tym, że w analizie dokumentów nie chodzi o całościowe uchwycenie materiału tekstowego, lecz o odpowiedź na zadane pytania badawcze, potrzebne jest **opracowanie kategorii analitycznych** (kategorii kodowych). Kategorie te porządkują obszar analizy dzięki i pozwalają przyporządkować różnym wartościom badanych zmiennych występujące w tekście konfiguracje językowe będące wskaźnikami tych zmiennych. Na przykład, oceny poszczególnych usług urzędów pracy można uporządkować w następujące kategorie analityczne (stworzone poprzez skrzyżowanie dwu kryteriów: kierunku oceny i dwójako określonego przedmiotu oceny):

- pozytywna ocena doradztwa zawodowego jako oferty urzędu,
- niejednoznaczna ocena doradztwa zawodowego jako oferty urzędu
- niejednoznaczna ocena jak doradztwa zawodowego o pracy konkretnych osób,

⁵ Podstawowe techniki doboru prób badawczych opisane są w każdym podręczniku metod badań społecznych.

- negatywna ocena jako o doradztwa zawodowego ferty urzędu,
- negatywna ocena jako doradztwa zawodowego pracy konkretnych osób,
- ogólna pozytywna ocena doradztwa zawodowego,
- ogólna niejednoznaczna ocena doradztwa zawodowego,
- ogólna negatywna ocena doradztwa zawodowego.

Schemat kategorii analitycznych powinien być tworzony zgodnie z zasadami klasyfikacji, a więc kategorie muszą być rozłączne, a ponadto podział na kategorie musi być wyczerpujący.

Na kolejnym etapie analizy przyporządkowuje się tekst kategoriom analitycznym (np. zdanie „Specjalista od poradnictwa zawodowego rozmawiał ze mną sympatycznie, ale to była strata czasu” można uznać za zawierające dwa różne stwierdzenia i przyporządkować do dwu kategorii: „pozytywna ocena doradztwa zawodowego jako pracy konkretnych osób”, „negatywna ocena doradztwa zawodowego jako oferty urzędu”) i przeprowadza kodowanie. Kodowanie polega na przypisywaniu fragmentom tekstów lub całym tekstom symboli oznaczających, iż zostały one przyporządkowane określonej kategorii analitycznej. W efekcie surowy materiał (np. teksty pamiętników bezrobotnych) zostaje uporządkowany zgodnie z pytaniami badawczymi i przedstawiony w sposób umożliwiających dalszą analizę danych: opis zawartości jednego pamiętnika, zestawianie i porównywanie tekstów różnych pamiętników. Jeżeli podczas kodowania mamy powtarzające się trudności z przyporządkowaniem danego tekstu do ustalonych kategorii analitycznych, należy cofnąć się do poprzedniego etapu procesu badawczego, by ponownie opracować kategorie analityczne i ponownie przeprowadzić czynność kodowania.

Zakodowane dane poddaje się następnie analizie ilościowej lub jakościowej. Najprostszym przykładem analizy ilościowej jest policzenie, z jaką częstotliwością występują w pamiętnikach wzmianki na temat określonych aspektów funkcjonowania urzędów pracy, lub jakie ich oceny występują najczęściej.

4. Dokumenty urzędowe jako źródło w badaniach społecznych⁶

Dokumenty urzędowe stanowią bardzo zróżnicowany zbiór źródeł. Są – najczęściej – zapisane na papierze, ale mogą także mieć formę elektroniczną. Z reguły są to źródła zastane.

Antoni Sułek wyróżnia następujące **wymiary zróżnicowania i rodzaje dokumentów urzędowych**⁷:

1. dokumenty będące produktami wyspecjalizowanych agencji dokumentacyjnych (np. urzędy stanu cywilnego, komisje wyborcze) oraz dokumenty będące ubocznymi produktami działania instytucji (dokumentacja szpitalna, księgi rachunkowe firm);
2. dokumenty pierwotne (bezpośredni zapis faktów i zdarzeń zapisanych przez świadków) i dokumenty wtórne (zapisane na podstawie relacji świadków, zawierające dane zregulowane pochodzące z różnych pierwotnych źródeł);
3. dokumenty będące wynikiem ciągłej rejestracji zdarzeń (np. dane o ruchu naturalnym ludności, zmiany w składzie partii politycznych), dokumenty stanowiące zapis wydarzeń pojawiających się w określonym rytmie (np. sprawozdania o liczbie osób uczestniczących w wyborach) oraz dokumenty, które dotyczą zdarzeń jednorazowych (np. raporty

⁶ Podrozdział ten jest omówieniem tekstu A. Sułka, *Socjolog wobec dokumentów urzędowych* (w:) *Ogród metodologii socjologicznej*, Scholar, Warszawa 2002, s. 103-131.

⁷ Tamże, s. 105-106.

- polityczne liczba blokad dróg zorganizowanych przez rolników w 1999); dokumenty będące wynikiem rejestracji ciągłej lub powtarzającej dostarczają danych, które można zestawiać w szeregach czasowych;
4. dokumenty zawierające informacje na temat jednostek (poszczególnych osób, instytucji itd.) oraz zawierające dane na temat większych zbiorowości;
 5. dokumenty zawierające dane „obiektywne” (np. wzrost poborowych odnotowywany w dokumentach wojskowych komisji uzupełnień, miejsce zamieszkania studentów odnotowane w ich aktach osobowych prowadzonych przez uczelnie) i „subiektywne” (np. preferencje partyjne ujawniane na aktach wyborczych, deklaracje w spisach powszechnych dotyczące przynależności narodowej);
 6. szczególnym rodzajem są akty normatywne: przepisy prawne, regulaminy, statuty, reguły, wytyczne, etc.

W badaniu dokumentów urzędowych – podobnie jak w analizach innych typów dokumentów – wyróżnić można **3 warstwy analizy**⁸:

1. Analizuje się treści wypowiedziane *explicite*, przyjmując bezpośrednio treści dokumentów, dążąc do jak najdokładniejszego ich zrozumienia (np. na podstawie dokumentów urzędowych uzyskujemy informację, jak przebiegał proces decyzyjny w instytucji określającej uprawnienia poszczególnych osób do udziału w ewaluowanym programie społecznym).
2. Analizuje się treści przemilczane; w związku z brakiem w dokumentach informacji na dany temat można wnioskować, iż pewne zdarzenia nie miały miejsca lub że zostały one świadomie przemilczane przez autorów dokument; metoda *argumentum ex silentio* jest zawodna, gdyż opiera się na przypuszczeniach, które często trudno zweryfikować (dotyczy to przemilczenia) lub prowadzi do nietrafnym wniosków w sprawie niewystępowania pewnych zjawisk, gdy np. stały one na tyle powszechne i oczywiste, że przestało je odnotowywać w dokumentach.
3. Analizuje się formę wypowiedzi (elementy pozatreściowe), która dostarcza wiedzy np. o stosunku instytucji do obywateli (np. czy o korzystających ze świadczeń ośrodka pomocy społecznej mówi się jako o „petentach”, co może świadczyć o traktowaniu ich „z góry”, czy jako o „klientach”, co świadczyć może o bardziej partnerskim, podmiotowym ich traktowaniu).

W naukach społecznych dane urzędowe mogą być wykorzystywane na wiele różnych sposobów. A. Sułek wymienia i omawia następujące ich zastosowania:

1. mogą być dla badacza źródłem problemów (pytań) badawczych i hipotez;⁹
2. służą do pośredniej obserwacji zjawisk społecznych;¹⁰
3. są materiałem dostarczającym danych do badania procesów (zmian) społecznych;¹¹
4. mogą być wykorzystywane do sprawdzania hipotez o zależnościach pomiędzy różnymi zjawiskami społecznymi;¹²
5. pozwalają na opis normatywnych ram życia społecznego.¹³

⁸ Tamże, s. 107-108.

⁹ Tamże, s. 108-110.

¹⁰ Tamże, s. 111-112.

¹¹ Tamże, s. 113-115.

¹² Tamże, s. 115-116.

¹³ Tamże, s. 117.

Ad. 1. Najbardziej chyba znanym w historii socjologii przykładem (przypominanym przez A. Sułkę) **sformułowania oryginalnych hipotez badawczych** na podstawie analizy danych urzędowych jest dzieło Emila Durkheima „Le suicide” („Samobójstwo”). Analiza statystyk samobójstw i religijności mieszkańców poszczególnych obszarów doprowadziła tego autora do sformułowania tezy, iż „liczba samobójstw zmienia się w odwrotnym stosunku do stopnia integracji grup społecznych, których częścią jest jednostka”.

Inny przykład pochodzi z przywoływanych już badań nad bezrobotnymi w Marienthalu.¹⁴ Na podstawie danych pochodzących z rejestrów miejscowej biblioteki oraz informacji o prenumeracie czasopism – oraz wyników obserwacji – badacze sformułowali hipotezę, że pierwszorzędnym psychologicznym skutkiem bezrobocia jest depresja i apatia – ukształtowanie się „społeczności zmęczonej”.¹⁵

Ad. 2. Podanym przez A. Sułkę, przykładem **pośredniej obserwacji dokonanej za pomocą danych urzędowych** jest dokonana przez L. Brooma i Ph. Selznicka statystyka utonięć podczas katastrofy „Titanica”. Okazało się, że utonęło 3% pasażerek pierwszej klasy, 16% – drugiej i aż 45% pasażerek trzeciej klasy. Na tej podstawie badacze sformułowali tezę, iż na początku XX wieku społeczeństwo angielskie „odznaczało się wyraźnymi granicami między warstwami społecznymi i silnym poczuciem tożsamości klasowej.”

Ad. 3. Często bywa tak, że dane urzędowe są jedynymi, jakie badacze mają do dyspozycji, gdy chcą **analizować procesy społeczne** (czyli zmiany w czasie wartości danej zmiennej). A. Sułek opisuje przykład angielskich badań zmian w skali nieślubnych urodzeń (odsetek chrztów dzieci nieślubnych lub odsetek zapisanych urodzeń nieślubnych) w latach 1561-1960. Wbrew oczekiwaniom w ciągu badanych czterech wieków nie dostrzeżono wyraźnego trendu wzrostu odsetka dzieci nieślubnych. Proces ten przebiegał niejednostajnie – w różnych okresach obserwowano wzrosty i spadki odsetka nieślubnych urodzeń. Np. w latach 50. XIX wieku był on wyższy niż w latach 50. XX wieku.

Ad. 4. **Sprawdzanie hipotez o zależnościach między różnymi zjawiskami społecznymi** jest najbardziej ambitnym z zastosowań danych pochodzących z dokumentów urzędowych. A. Sułek przypomina pracę M. Kozakiewicza „Bariery awansu poprzez wykształcenie”, w której badacz dokonał analizy akt ponad 20 tysięcy warszawskich uczniów kończących w 1969 roku szkołę podstawową. Na jej podstawie stwierdził, iż istnieje zależność między poziomem wykształcenia rodziców a podejmowaniem przez dzieci dalszej nauki w szkole kończącej się maturą. Co więcej, ustalił, że „poziom wykształcenia” dzielnicy miasta (mierzony odsetkiem rodziców wykształceniem wyższym i z wykształceniem podstawowym) ma wpływ na decyzje uczniów niezależnie od poziomu wykształcenia ich własnych rodziców. W dzielnicach „lepiej wykształconych” wyższy odsetek uczniów wybierał szkołę z maturą w każdej grupie wykształcenia rodziców, zaś w dzielnicach „gorzej wykształconych” odsetek takich wyborów był niższy w poszczególnych grupach wykształcenia rodziców.

Ad. 5. **Opis normatywnych ram życia społecznego** prowadzony dzięki analizie aktów prawnych dotyczy – rzecz jasna – tylko norm zapisanych. Nie jest on zatem opisem kompletnym, gdyż oprócz norm formalnych życie społeczne reguluje wiele norm nieformalnych

¹⁴ Patrz: rozdział 8.

¹⁵ M. Jahoda, P.F. Lazarsfeld, H. Zeisel, *Bezrobotni Marienthalu*, ON, Warszawa 2007, s. 108-110.

zwyczaje, nieformalne „drugie życie” różnych społeczności. Pamiętać także należy, iż poszczególne społeczeństwa w różnym stopniu przestrzegają owych formalnych norm, a więc ich faktyczne funkcjonowanie w różnym stopniu może odbiegać od zasad zapisanych w aktach normatywnych.

Podobnie jak inne źródła, także dokumenty urzędowe mają nie tylko zalety, ale i ograniczenia. Do **zalet dokumentów urzędowych** zalicza się podobne cechy do tych, jakie uznaje się za zalety dokumentów w ogóle.

- Najczęściej dokumenty urzędowe już istnieją, a zatem wystarczy do nich dotrzeć (badania są szybkie i tanie).
- Są dostępne wielokrotnie, więc badania można łatwo powtarzać.
- Jeśli dane agregują informacje o wszystkich jednostkach badania, to badacz nie musi ograniczać się do prób i może prowadzić badania całościowe.
- Ponieważ dokumenty urzędowe nie są tworzone przez badacza, to nie są obciążone reaktywnością (wpływem badacza).

A. Sułek zwraca uwagę na liczne **ograniczenia i trudności w korzystaniu z danych urzędowych**.¹⁶ Świadomość tych ograniczeń jest bardzo ważna dla zewnętrznego ewaluatora, który korzysta z dokumentów dostarczanych mu przez realizatorów projektu.

A/Braki, nieznajomość i niedostępność danych urzędowych:

- nie ma danych istotnych dla wielu pytań i hipotez socjologicznych (ubóstwo zbieranych przez materiał instytucje materiałów, koncentracja na ekonomicznych stronach życia);
- niewielka znajomość istniejących źródeł, jest wiele danych, o których socjologowie nie wiedzą;
- wielu danych się nie publikuje (ze względu na poufność lub troskę o anonimowość obywateli).

B/Urzędowy charakter kategoryzacji danych i konserwatyzm statystyki:

- dane są ujmowane w kategorie urzędowe, które nie muszą być zgodne z kategoriami, w których sformułowano pytania i hipotezy naukowe (rozbieżność celów nauki i instytucji gromadzącej dane, lub archaiczność kategorii).

C/Nieznajomość okoliczności zapisu.

D/Selektywny charakter danych urzędowych:

- aby zbiór dostępnych zapisów uznać za reprezentatywny i zasadnie wnioskować o całym badanym uniwersum, trzeba przyjąć, że każda jednostka miała taką samą szansę bycia zarejestrowaną i każdy zapis miał taką samą szansę przetrwania; tymczasem regułą jest selektywne gromadzenie i przechowywanie tych zapisów.

E/Problemy z rzetelnością danych urzędowych:

- zbieranie danych zawsze wiąże się z interakcją z badanym, który chce wypaść z dobrej strony (bardziej rzetelne są dane, gdy badany nie czuje się oceniany);
- poza tym same instytucje także nie są przecież obiektywne (poglądy, stereotypy, uprzedzenia); bardziej rzetelne są dane nie dotyczące danej instytucji lub stawiające ją w złym świetle;
- deformowanie informacji przez szczeble niższe organizacji dla użytku szczebli wyższych;
- stopień zaufania do instytucji państwowych ma wpływ na rzetelność udzielanych im odpowiedzi.

¹⁶ A. Sułek, *Socjolog wobec...*, op.cit., s. 118-131.

F/Ograniczona porównywalność danych urzędowych:

- porównywane okresy, obszary czy grupy mogą różnić się stosowanymi w nich definicjami i zasadami klasyfikacji rejestrowanych przez instytucję faktów (częste przy badaniu zjawisk odchylających się od normy: przestępstwa, dewiacje, choroby, etc.), dlatego ważne jest dotarcie do definicji badanych zjawisk
- porównywane okresy lub obszary mogą różnić się sprawnością i rzetelnością urzędowej rejestracji badanych zjawisk (zmiana nastawienia do badanych zjawisk, zmiana rzetelności statystyki)
- zmiany w prawie (ujawnienie zachowań zalegalizowanych, ukrycie zachowań zdelegalizowanych, np. aborcji);

Z tymi trudnościami badacze często nie mogą sobie poradzić, bo pozostają one poza ich kontrolą.

G/Agregatowy charakter danych urzędowych:

- dane urzędowe są często zagregowane na jakimś poziomie jednostek terytorialnych (województw, diecezji, okręgów wyborczych), podczas gdy badacze mogą interesować nie tylko owe własności i zależności między nimi (zależności ekologiczne), ale przede wszystkim interesują ich własności ludzi i zależności między nimi (zależności indywidualne).

Znaczna część powyższych zastrzeżeń dotyczących dokumentów urzędowych odnosi się także do **urzędowych danych statystycznych**. Ten rodzaj informacji wykorzystuje się bardzo często w ilościowym opisie zjawisk i ocenie wpływu programów społecznych na zachowania ludzi, zjawiska społeczne itd. Stąd też istotne jest, by stosując tzw. wtórną analizę danych statystycznych zważać na ograniczenia źródeł, z jakich korzystamy. Podobna ostrożność potrzebna jest także wówczas, gdy korzystamy z danych ilościowych uzyskanych z badań akademickich lub z badań opinii publicznej.

Ramka 2 Oczym należy pamiętać korzystając z urzędowych statystyk i rejestrów?

Porównując dane statystyczne lub zestawiając szeregi czasowe z danych pochodzących z różnych źródeł (urzędowych lub naukowych) odpowiedzieć należy na kilka pytań:

- 1/ Jak autorzy poszczególnych badań lub rejestrów definiują badane zjawisko? (Na przykład, czy w każdej statystyce te same zjawiska określane jako akty przemocy w rodzinie? Czy dochody rodzin są obliczane jako dochody brutto, czy netto?)
- 2/ Czy w każdym badaniu posługiwano się takim samym czy innym wskaźnikiem badanej zmiennej? (Np. inaczej mierzy się preferencje wyborcze na podstawie głosów wrzuconych do urny w lokalu wyborczym, a inaczej, pytając osoby opuszczające lokal wyborczy, na jaką partię lub osobę głosowały.)
- 3/ Czy autorzy różnych statystyk dokonali porządkowania i agregowania danych według takich samych zasad? (np. Jakie ustalili przedziały wieku badanych osób? Jakiej wielkości miejscowości zaliczyli do małych miast, a jakie do dużych?)
- 4/ Czy dane statystyczne pochodzą z ważnych – z punktu widzenia naszych pytań badawczych – okresów?
- 5/ Czy dane statystyczne z różnych badań pochodzą z tych samych okresów?

Źródło: opracowanie własne.

5. Dokumenty wytwarzane przez pracownika socjalnego

W ewaluacji działalności służb społecznych i/lub pracy zatrudnionych w nich pracowników korzystać można z wytworzonych przez nich dokumentacji. Mariusz Granosik¹⁷, analizując działania pracownika socjalnego zatrudnionego w instytucji pomocy społecznej, wyróżnia dwa rodzaje wytwarzanych przez niego dokumentów:

- notatki osobiste – *zapisy zrobione z własnej inicjatywy pracownika socjalnego i służące jedynie jako narzędzia przedłużające jego pamięć lub porządkujące myśli;*
- dokumentację formalną – *podstawowym jej celem jest udokumentowanie formalnych działań podejmowanych wobec klienta oraz prawne ich uzasadnienie.*

Ewaluator ma z reguły dostęp tylko do formalnej dokumentacji, gdyż notatki osobiste są własnością pracownika socjalnego, który może, ale nie musi udostępniać ich badaczowi. Często są niszczone po upływie krótkiego czasu, a nawet jeśli są przechowywane – to sposób zapisu (skrótowość, niejasne okoliczności sporządzenia notatki) może powodować, że dla osób trzecich są one niezrozumiałe. Z drugiej strony takie notatki, jako dokument tworzony spontanicznie, mogą być dla ewaluatora bardzo cenną informacją, między innymi, na temat zakresu wiedzy pracownika o ludziach, czy problemach wobec których podejmował interwencję, co pozwala na trafniejszą ocenę racjonalności jego działania. Co więcej, gdyby zgodzić się z M.Granosikiem, że *bogactwo notatek osobistych zwykle dobrze obrazuje profesjonalne podejście do pracy socjalnej*, można by fakt ich istnienia traktować jako wskaźnik zaangażowania pracownika w proces społecznej interwencji.

Na dokumentację formalną pracy socjalnej składają się: różnego typu formularze wypełniane głównie przez pracownika, ale i przez klienta (z kwestionariuszem wywiadu środowiskowego na czele), oświadczenia, notatki służbowe, dokumenty wystawiane przez zewnętrzne instytucje itd. Ta dokumentacja – dotycząca najczęściej poszczególnych osób lub rodzin – jest ważnym źródłem informacji w przypadku ewaluacji pracy z indywidualnym przypadkiem. M.Granosik zwraca uwagę na specyficzne cechy standaryzowanych dokumentów wykorzystywanych w pracy socjalnej:

- schematyzację – polegającą na ekonomizacji zapisów, powtarzaniu utartych formuł;
- rytualizację – polegającą na wypełnianiu dokumentów zgodnie z wymaganiami formalnymi nawet wówczas, gdy nie odzwierciedlają one faktycznej sytuacji klienta lub opisu ją bardzo ogólnikowo;
- retoryka – najczęściej oficjalna, bezosobowa; zobiektywizowane uzasadnienia wniosków o pomoc.

Wymienione wyżej cechy dokumentów urzędowych wytwarzanych przez służby społeczne powodują, że przeprowadzona na ich podstawie ocena procesu interwencji może opierać się na obrazie sytuacji nie do końca zgodnym ze stanem faktycznym, bo z powodu standaryzacji – pozbawionym niuansów i wyzutym z atmosfery emocjonalnej, jaka istniała pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem.

¹⁷ M.Granosik, *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, „Śląsk”, Katowice 2006, s. 83-98.

Rozdział 10

Metody zbierania danych – wywiady socjologiczne

1. Wstęp

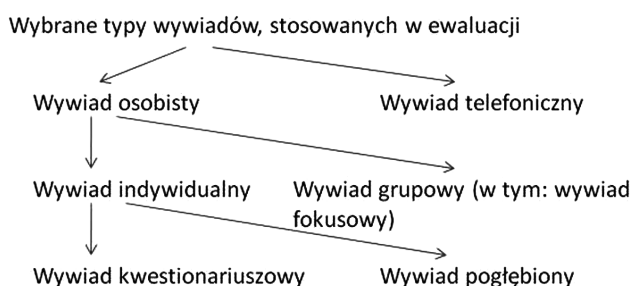
Wywiad jest często stosowaną w ewaluacji metodą gromadzenia danych. Może on przyjmować różnorodne formy, np.: wywiadu indywidualnego lub grupowego, wywiadu ustrukturyzowanego, w którym każdy z grupy respondentów odpowiada na identyczne, precyzyjnie sformułowane pytania lub wywiadu swobodnego, który przypomina, mogącą potoczyć się w różnych kierunkach, rozmowę na określony temat. Cechą wspólną tych typów wywiadu i jego wyróżnikiem jako metody badawczej jest sytuacja bezpośredniej relacji międzyludzkiej, w której osoba prowadząca wywiad zadaje respondentowi pytania opracowane tak, aby dawały one odpowiedź na sformułowane przez badacza pytania badawcze (np. takie pytania, jak.: czy program odpowiada na problemy społeczności lokalnej, w jaki sposób program przyczynił się do zmiany sytuacji odbiorców?). Bezpośrednia relacja między badaczem a badanym oznacza zwykle (z wyjątkiem wywiadu telefonicznego) kontakt twarzą w twarz i odróżnia się od kontaktu pośredniego, który ma miejsce np. przy realizacji ankiet (nie należy więc mylić tych dwóch technik – nawet jeśli posługujemy się kwestionariuszem – to w przypadku wywiadu wypełnia go badacz, w przypadku ankiety – jest to zawsze respondent).

Wywiad ma szerokie zastosowanie w ewaluacji. Jak będzie o tym mowa w niniejszym rozdziale – różne jego rodzaje służą zdobywaniu danych o różnym charakterze, przydatnych w ewaluacjach różnego typu. Niezależnie jednak od rodzaju wywiadu, zastosowanie tej techniki badawczej ma specyficzne zalety dla ewaluacji. Przede wszystkim jest to metoda, która w odróżnieniu od innych, pozwala na poznanie opinii odbiorców czy realizatorów programu. Pogłębione rozpoznanie użyteczności danej interwencji, a więc odpowiedź na to, jak program przysłużył się odbiorcom, jakie oczekiwane i nieoczekiwane zmiany przyniósł, jakie jest ich zadowolenie może być dokonywane w szczególności przy zastosowaniu wywiadu socjologicznego. Opinie realizatorów interwencji na temat czynników, które ułatwiały czy utrudniały realizację, uzasadnienia określonych wyborów to także zagadnienia najłatwiej badane poprzez wywiad. Wreszcie – wywiad jest przydatną metodą do zdobycia szczegółowych informacji na temat sytuacji uczestników, ich oczekiwań i problemów, na które interwencja ma odpowiadać.

2. Wybrane typy wywiadu socjologicznego i ich zastosowania w ewaluacji

Jak wspomniano, istnieją różnorodne typologie wywiadów. W niniejszym rozdziale omówione zostaną wyłącznie te, które są najczęściej stosowane w ewaluacji i których realizacja wiąże się ze specyficznymi konsekwencjami dla badania. Tę uproszczoną typologię obrazuje poniższy schemat nr 1

Schemat 1 Wybrane typy wywiadów, stosowanych w ewaluacji



Źródło: opracowanie własne.

Wśród rodzajów wywiadu wyróżnić można **wywiad osobisty** i telefoniczny. Z pierwszym typem mamy do czynienia w sytuacji bezpośredniego kontaktu „twarzą w twarz” (w domu, instytucji, miejscu pracy, na ulicy, itd.) między badaczem a respondentem. W **wywiadzie telefonicznym** sytuacja taka nie ma, rzecz jasna, miejsca. Zwykle jego specyfiką jest także korzystanie przez badacza z komputerowego kwestionariusza¹, do którego na bieżąco nanoszone są odpowiedzi respondenta. W ewaluacji zdecydowanie częściej mamy do czynienia z sytuacją wywiadu osobistego. Przesłanką, która zwykle przemawia za realizacją wywiadu telefonicznego jest istniejąca lub prosta do opracowania baza danych o numerach telefonu respondentów. Sytuacja taka miałaby miejsce, przykładowo, w ewaluacji programu, którego beneficjentami są instytucje. Poprzez realizację wywiadu telefonicznego stosunkowo łatwo można wówczas zgromadzić od ich przedstawicieli np. opinie o przebiegu programu. Wywiad telefoniczny można także przeprowadzić z osobami prywatnymi – bądź odbiorcami programu, bądź np. mieszkańcami gminy, w której program był realizowany. Zwykle wymaga to jednak większych nakładów organizacyjnych – w tym np. dostępu do bazy numerów telefonicznych, z których można wyłonić osoby do badania. Zaletą wywiadu telefonicznego jest przede wszystkim możliwość stosunkowo szybkiej realizacji ich większej liczby (szczególnie, jeśli respondenci rozproszeni są na większym terenie). Do ograniczeń należy jednak zwykle konieczność formułowania stosunkowo niedługiej listy prostych pytań.

Druga typologia, jak zobrazowano to na schemacie nr 1, rozróżnia wśród wywiadów osobistych **wywiady indywidualne** i grupowe. W wywiadzie indywidualnym odpowiedzi udziela jeden respondent (i, zgodnie ze standardami badawczymi nie powinny, w miarę możliwości, uczestniczyć w nim osoby trzecie). **Wywiad grupowy** opisuje natomiast sytuację, w której odpowiedzi na postawione przez badacza pytania udziela kilku-kilkunastoosobowa grupa respondentów. Może mieć on różne formy – grupą respondentów mogą być członko-

¹ Jest to tzw. *Computer Assisted Telephone Interview* (CATI).

wie gospodarstwa domowego, kilkusobowa grupa pracowników instytucji lub kilkunastuosobowa grupa odbiorców określonego programu.

Szczególnym typem wywiadu grupowego jest **wywiad zogniskowany (fokusowy)**². Jest on przydatną i szeroko stosowaną w ewaluacji techniką badawczą. Jej wyróżnikiem jest specyficzny dobór respondentów i forma prowadzenia tego typu badania. Specyfika doboru respondentów polega na zgromadzeniu w badaniu fokusowym stosunkowo niewielkiej (ok. 4-12, zwykle 7-8 osobowej) grupy rozmówców, których łączy określone wspólne doświadczenie, będące przedmiotem rozmowy. To „wspólne doświadczenie” może być różnie rozumiane, zależnie od przedmiotu badania – może nim być udział w danym programie jako odbiorca, uczestnictwo jako realizator, bycie mieszkańcem gminy, w której realizowana jest interwencja, bycie rodzicem niepełnosprawnego dziecka, zainteresowanego zorganizowaniem systemowego wsparcia. Grupa respondentów w wywiadzie zogniskowanym powinna być więc grupą stosunkowo jednorodną. Zaleca się, aby dobór uczestników badania zapewniał nie występowanie wśród nich dużych różnic ze względu na wiek, wykształcenie, zawód czy status społeczno-ekonomiczny.

Nacisk na podobieństwo cech wynika z konieczności zapewnienia każdemu z uczestników możliwości swobodnej wypowiedzi (to także jedno z ważnych zadań moderatora – dbałość o „równowagę” w zabieraniu głosu, nie wyłanianie się „liderów” i osób dominujących rozmowę w grupie) i z celu badania – próby odtworzenia obszaru zgody i różnic między respondentami w odniesieniu do badanego zjawiska. Poszukiwanie w wywiadzie fokusowym „obszaru zgody” między respondentami to coś więcej, niż np. liczenie, ile osób zgadza się z danym stanowiskiem. Przesłanką dla realizacji wywiadu grupowego tego typu jest raczej próba „uwspólnienia perspektywy” – znalezienia wspólnego języka lub definicji sytuacji, np. opisującej określony problem lokalny, czy funkcjonowanie programu. Celem takiego wywiadu może być więc przykładowo odpowiedź na pytania: jak dana grupa odbiorców postrzega korzyści z programu, jak wypowiada się o programie, jak postrzega jego rolę dla społeczności lokalnej, itp.

Przebieg wywiadów zogniskowanych jest nagrywany (możliwie także kamerą video), w celu zapewnienia możliwości analizy różnic wewnątrzgrupowych i relacji zachodzących między respondentami. Do specyficznych wymagań technicznych badań fokusowych zalicza się także miejsce realizacji wywiadu – powinno być to pomieszczenie, w miarę możliwości, nie budzące instytucjonalnych skojarzeń wśród respondentów – miejsce raczej „na neutralnym gruncie”, niż np. w instytucji finansującej ewaluowany projekt. W charakterze takiego miejsca sprawdza się dobrze np. szkoła podstawowa, dom kultury, siedziba neutralnej organizacji pozarządowej. Firmy badawcze wyspecjalizowane w prowadzeniu badań fokusowych dysponują specjalnie zaprojektowanymi do tego celu pomieszczeniami, wyposażonymi w lustro weneckie, pozwalające na bieżąco śledzić przebieg wywiadu.³

Wśród wywiadów osobistych indywidualnych, jak przedstawiono to na wykresie nr 1, wyróżnić można **wywiady skategoryzowane** i **indywidualne wywiady pogłębione**⁴. Te dwa rodzaje wywiadów odpowiadają, ujmując to w pewnym uproszczeniu, dwóm różnym podejściom badawczym. Różnice między nimi prezentuje poniższa tabela nr 1.

² Określany czasem także angielskim skrótem FGI (*focus group interview*).

³ Ch. Frankfort-Nachmias, D. Nachmias, *Metody badawcze w naukach społecznych*. Zysk-i Ska Wydawnictwo, Poznań 2001, rozdz 10.

⁴ Nazywane czasem także angielskim skrótem IDI (*individual in-depth interview*).

Tabela 1 Zestawienie wybranych cech wywiadu kwestionariuszowego i wywiadu pogłębianego

	Wywiad kwestionariuszowy	Wywiad pogłębiany
Charakter badania	Ilościowy – celem badania jest ustalenie skali zjawiska	Jakościowy – celem badania jest ustalenie charakteru zjawiska
Dobór respondentów	Szczególnie wskazana – reprezentatywna próba losowa lub badania całościowe lub dobór celowy ze względu na określone kryterium	Zwykle dobór celowy lub nielosowy, podyktowany dostępnością określonych respondentów
Narzędzie	Kwestionariusz (zbiór pytań o ściśle ustalonej kolejności, obejmujący pytania zamknięte – z odpowiedziami do wyboru)	Scenariusz wywiadu (zespół pytań – wątków do poruszenia, o częściowo dowolnej kolejności)
Elastyczność narzędzia	Bardzo mała – wszystkim respondentom zadaje się identyczne pytania	Bardzo duża – scenariusz jest dostosowywany do naturalnego przebiegu rozmowy

Źródło: opracowanie własne.

Celem realizacji wywiadu kwestionariuszowego jest zwykle próba odpowiedzi na pytania badawcze o charakterze ilościowym, jak np.: ile osób, o jakich cechach, brało udział w projekcie, ile i w jakim stopniu było zadowolonych z udziału, ilu osobom projekt pomógł w rozwiązaniu określonego problemu (np. poprawie relacji partnerskich, znalezieniu pracy, porzuceniu nałogu, itp.), ile osób ocenia poszczególne rozwiązania jako korzystne? Wyniki badania tego typu są więc zwykle prezentowane w postaci liczbowej – odsetka zadowolonych osób, liczby odbiorców, którzy uważają program za pomocny, itp. Wywiady indywidualne służą zwykle nieco innym celom – będąc przydatne ewaluatorom do zgromadzenia odpowiedzi na pytania o postrzegane przez respondentów procesy, opinie, postawy. Przykładowo służyć mogą do uzyskania odpowiedzi na pytania o to w jaki sposób, zdaniem odbiorców programu, program przyczynił się do zmiany ich sytuacji życiowej, jakie były konsekwencje uczestnictwa w nim, jakie kłopoty, według wdrażających program, pojawiły się przy jego realizacji, jakie czynniki pomagały, a jakie utrudniały ich pracę, itp.

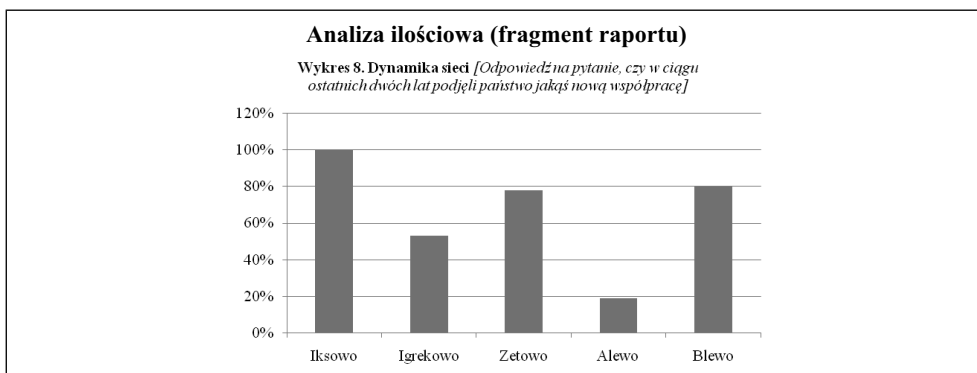
Aby realizacja wywiadu kwestionariuszowego miała sens, a przedstawianie danych ilościowych było celowe, należy w przemyślany sposób dobrać respondentów – uczestników tego badania. Jednym z powszechnych błędów w realizacji badań techniką wywiadu kwestionariuszowego jest podawanie wyników liczbowych, które mówią wprawdzie coś o opiniach respondentów, ale nie mówią nic lub bardzo niewiele o opinii ogółu np. odbiorców projektu. Przykładowo – jeśli z 300 odbiorców programu wybrano w dowolny i niesystematyczny sposób 80 osób i wśród nich zrealizowano wywiady kwestionariuszowe, odpowiedzi pochodzące od tych 80 respondentów nie mogą być podstawą do formułowania jakichkolwiek twierdzeń na temat np. opinii wśród ogółu uczestników. Innymi słowy – ilościowa prezentacja danych (np. podawanie odsetka osób bardzo zadowolonych z uczestnictwa w programie) miałyby w tym przypadku sens w następujących sytuacjach: a) poprawnego⁵, losowego wyboru próby

⁵ Zasady doboru próby, w tym zasady poprawnego losowania są rozległym obszarem specjalistycznej wiedzy statystycznej. W tym miejscu warto wskazać trzy możliwe, uproszczone sposoby wyłonienia próby respondentów. 1) W przypadku dysponowania np. uporządkowaną listą uczestników programu można wybrać co n-tą osobę z listy (dobór systematyczny). 2) Druga możliwość to wylosowanie „na chybił trafił” ze zbioru osób (uczestników, realizatorów lub mieszkańców gminy) określonej liczby respondentów. W tym podejściu należy jednak zapewnić takie same potencjalne szanse znalezienia się każdej osoby w grupie wybranych respondentów. Posługując się analogią

respondentów z 300 uczestników programu, b) zbadania wszystkich uczestników, c) zbadania wyłącznie określonej grupy uczestników spośród 300 (np. młodych kobiet, samotnie wychowujących dziecko) i wypowiadanie się jedynie na temat opinii tej, przebadanej grupy.

M. in. ze względu na możliwe trudności ze spełnieniem wymogów związanych z poprawnym doбором ilościowym próby, łatwiejsze może okazać się przeprowadzenie jakościowych wywiadów pogłębionych. Jak zaznaczono to w tabeli nr 1, nie ma w przypadku doboru respondentów do indywidualnych wywiadów pogłębionych wymogów wylosowania miarodajnej dla ogółu (uczestników programu, pracowników organizacji, mieszkańców gminy) próby respondentów. Możliwe jest w tym przypadku celowe wybranie określonej grupy, zaleca się jednak, aby i do wywiadów jakościowych wybrać „maksymalnie zróżnicowanych” respondentów (tj. aby w ich grupie znalazły się, przykładowo: kobiety i mężczyźni, osoby w różnym wieku, z różnym nastawieniem do uczestnictwa w programie). Rozwiązanie takie podnosi bowiem wartość poznawczą badania. Opracowując wyniki z indywidualnych wywiadów pogłębionych (standardem badawczym jest nagrywanie ich i wierne oraz dosłowne spisywanie nagrania) należy oprzeć się pokusie wyciągania wniosków na podstawie liczby respondentów formułujących określone sądy. Błędne jest np. stwierdzenie: „spośród 10 respondentów, biorących udział w wywiadach pogłębionych, 7 twierdzi, że program jest przydatny, można więc wnioskować o dużej przydatności programu dla odbiorców”. Analizując jakościowe wywiady pogłębione powinniśmy raczej opisywać i rekonstruować np. różne, wskazywane przez rozmówców pożytki z programu, problemy, mechanizmy, dzięki którym program doprowadził do zmiany w ich życiu. Pożądane jest przedstawienie w raporcie ewaluacyjnym, opierającym się na wywiadach pogłębionych np. typów postaw, specyficznych sytuacji życiowych czy rodzajów ocen, które formułują rozmówcy. Uogólniające opisy dokumentuje się trafnymi wybranymi cytatami z wywiadów (patrz ramka 1).

Ramka 1 Przykład fragmentu raportu ewaluacyjnego, obejmującego analizę danych ilościowych, pochodzących z wywiadów kwestionariuszowych i analizę danych jakościowych pochodzących z indywidualnych wywiadów pogłębionych. Raport z ewaluacji skuteczności programu budującego sieci kontaktów między instytucjami w społecznościach lokalnych.



do losowania kul z urny – należało by zagwarantować, aby kule były identyczne i dobrze wymieszane (dobór prosty losowy). 3) Trzecia możliwość to podział np. wspomnianych 300 uczestników programu na podgrupy, ze względu na interesującą nas cechę (np. płeć, lokalizację lub edycję szkolenia), a następnie dobór w każdej z podgrup według procedury pierwszej lub drugiej z powyższych.

Jak widać to na wykresie nr 8, **trzy z pięciu badanych sieci charakteryzują się bardzo wysoką dynamiką – od 80% do 100% podmiotów w nich deklaruje nawiązanie nowej współpracy. Liderem w badanej grupie jest Iksowo** – wszyscy respondenci nawiązali tam nowe kontakty, wysokie pozycje zajmują także Blewo i Zetowo (odpowiednio 80% i 78% wskazań). W Igrekowie średnio połowa respondentów podjęła współdziałanie z nowym podmiotem. Alarmująco niska dynamika charakteryzuje sieć w Alewie – jedynie co piąty respondent nawiązał tam w ciągu ostatnich dwóch lat jakiegokolwiek nowy kontakt skutkujący współpracą.

Analiza jakościowa (fragment raportu)

Jednym z niekorzystnych zjawisk mogących przyczyniać się do powyższej sytuacji [niskiej dynamiki kontaktów w niektórych społecznościach] jest proces „osadzania się” działaczy wokół „sprawdzonych” kontaktów, zwłaszcza z przedstawicielami środowiska biznesu i raczej utrwalanie już istniejącej z nimi współpracy niż nawiązywanie nowej. Na pytanie w jaki sposób docierają do środowiska biznesu, liderzy społeczni w Blewie odpowiadają: *„raczej jak planujemy, to już wiemy do kogo uderzyć (...) to są sprawdzone instytucje, z którymi, czy ktoś współpracował, czy my już mieliśmy jakiś kontakt i wiemy, że możemy na te osoby czy instytucje liczyć.”* (Ble1). (...) *„Zawsze gdzieś tam chodzi opinia między ludźmi piszącymi, działającymi. Jeden drugiemu przekazuje i jak ktoś sprawdzi, że może się coś zmieniło, a jednak się nie zmieni to przekazuje dalej, że nie ma sensu. I na tym się kończy, już się nie próbuje.”* (Ble9).

Różnice między wywiadem kwestionariuszowym a indywidualnym wywiadem pogłębionym polegają także, jak widać to w tabeli nr 1, na stosowanych narzędziach badawczych i sposobie realizacji badania. W celu realizacji wywiadu kwestionariuszowego badacz-ewaluator przygotowuje kwestionariusz, obejmujący stały zestaw pytań. Oznacza to, że każdemu z respondentów zadaje się identyczne pytania w tej samej kolejności, a jednym z zadań badacza jest zminimalizowanie wpływu na przebieg badania. Pytania zawarte w kwestionariuszu wywiadu są zwykle bardziej konkretne i nierzadko są pytaniami zamkniętymi (przewidują wybór przez respondenta jednej z zaproponowanych odpowiedzi). Narzędziem wywiadu pogłębionego jest scenariusz wywiadu, obejmujący pytania i kwestie, które mogą być poruszone, jednak w zależności od tego, jaki jest przebieg rozmowy, pytania mogą być formułowane w różnej kolejności lub na bieżąco pogłębiane mogą być określone wątki, które ujawnią się w toku rozmowy.

3. Zasady realizacji wywiadów

Analizy i zalecenia co do sposobów przeprowadzania wywiadów socjologicznych są rozległym nurtem wiedzy socjologicznej i nie sposób wyczerpująco je prezentować w tym rozdziale. Warto, w ogólnym zarysie, zwrócić uwagę na następujące aspekty realizacji wywiadów socjologicznych:

1) Zbudowanie relacji zaufania i poczucie bezpieczeństwa respondenta

Realizacja wywiadu, zarówno kwestionariuszowego, jak i indywidualnego wywiadu pogłębionego jest trudnym zadaniem. Jednym z ważnych czynników oddziałujących na jego powodzenie jest stworzenie między badaczem a respondentem relacji zaufania i poczucie zaangażowania ze strony badanego. Do osiągnięcia tego celu przyczyniać się może odpowiednia **aranżacja wywiadu**. Obejmuje ona m.in.: przekonanie respondenta, że badanie

jest warte wysiłku z jego strony i że jest czymś ważnym (np. dla mieszkańców społeczności lokalnej, dla lepszego rozwiązywania problemu społecznego). Służy temu m.in.: wyjaśnienie kto realizuje badanie, jaki ma ono cel, w jaki sposób badacz „trafił” do respondenta (np. losując numer mieszkania, korzystając z listy uczestników programu, itp.), jak długo przewidywalnie będzie trwał wywiad. Ważnym elementem aranżacji wywiadu jest poinformowanie badacza o sposobie wykorzystania danych, co polega zwykle na zapewnieniu o posługiwaniu się zgromadzonymi danymi wyłącznie do celów badawczych i wyłącznie w zbiorczych zestawieniach.

2) Eliminowanie błędów narzędzia i stronniczości badacza

Prawidłowe przygotowanie kwestionariusza wywiadu nie jest łatwym zadaniem. Konstruując to narzędzie warto mieć, po pierwsze, na uwadze stan wiedzy i język, którym posługują się respondenci. Pytania nie powinny wymuszać odpowiedzi na temat spraw, w których respondent nie jest zorientowany, używać pojęć, które są mu obce, czy skłaniać do wyboru między odpowiedziami, z których żadna nie odpowiada jego opinii. Przykładowo więc, pytanie skierowane do mieszkańców małej społeczności wiejskiej, czy ważniejsze są dla nich problemy ekologii czy ekonomii jest bezcelowe. Nawet jeśli otrzymamy na tej podstawie pewne dane ilościowe, jest możliwe, że nie w ogóle nie odzwierciedlają one sposobu postrzegania lokalnych problemów przez mieszkańców, a jedynie są efektem przypadkowego wskazania jednej z niezrozumiałych odpowiedzi. Kolejność pytań, sposób ich sformułowania i zaproponowane odpowiedzi nie mogą być w żadnej mierze sugerować respondentom odpowiedzi.⁶ Podobne wymagania dotyczą także realizacji wywiadu – sposób zadawania pytań, intonacja, dopytywanie respondenta, a także wygląd i zachowanie badacza nie powinny być dla badanego sugerujące. Uzasadnieniem dla tej postawy są także standardy etyczne realizacji badania. Jak mowa o tym szerzej w rozdziale nt. standardów ewaluacji, na żadnym z etapów prowadzenia ewaluacji jej uczestnicy nie mogą być wprowadzani w błąd, manipulowani dla uzyskania przez ewaluatora określonych efektów badawczych czy traktowani przedmiotowo.

⁶ Por. E. Babbie, *Badania społeczne w praktyce*. PWN, Warszawa 2003, s. 270.

Maria Theiss
Uniwersytet Warszawski

Rozdział 11

Schematy badań – partycypacyjne badania w działaniu

1. Wstęp

„Partycypacyjne badanie w działaniu” (dalej także: PBD) jest ogólną nazwą podejść, które opierają się na włączaniu badanych osób (odbiorców programu) w realizację badania, w tym – badania o charakterze ewaluacyjnym. Bezpośrednie uczestnictwo – wpływ na to, jakie pytania badawcze są formułowane, w jaki sposób i jakie dane się gromadzi, jak formułuje się wnioski badawcze jest więc podstawowym wyróżnikiem tego nurtu. Porównując to podejście np. z takimi tradycyjnymi technikami badawczymi, jak wywiad, czy ankieta, charakterystyczne dla PBD jest to, że odbiorcy programu społecznego nie przyjmują roli wyłącznie „badanych przez eksperta”, ale raczej sami stają się badaczami zdobywającymi wiedzę o funkcjonowaniu programu, swoich potrzebach i możliwościach działania.

Wśród innych wyróżników PBD znajduje się szczególnie nacisk na uwzględnianie w procesie badawczym wszelkich „niestandardowych” form wiedzy – osobistego doświadczenia, odczucia, lokalnej wiedzy (np. zawartej w „mówionej historii”), artystycznych wypowiedzi, etc. Ponadto, PBD służyć powinno upodmiotowieniu (*empowerment*) – dodaniu poczucia siły, sprawczości, możliwości wpływania na swoją sytuację uczestniczącym w nim osobom i wspólnotom, a nawet, jak postulują niektórzy badacze – przyczyniać się do zmiany lokalnych stosunków władzy. Związane są z tym dwie kolejne jego cechy, postulowane przez bardziej radykalne koncepcje PBD – dążenie do wzrostu świadomości uczestników badania, zwykle zmierzającego do zrozumienia przez nich swojej sytuacji oraz pobudzanie do działania politycznego dla głębokiej zmiany.¹

2. Różnorodność badań partycypacyjnych w działaniu

Przedstawione cechy badań zaliczanych do tego nurtu przyjmować mogą w praktyce różne warianty. Partycypacja mieć może bądź dość ograniczoną formę np. praktyki interpretowania przez badanych zapisów ich wypowiedzi, bądź oznaczać może pełną kontrolę uczestników nad formułowaniem problemu, przebiegiem procesu badawczego i opracowaniem wyników. Także stopień „upodmiotowienia”, wzmacniania poczucia sprawczości

¹ E. Borgatta, R. Montgomery (red.), *Participatory research*. W: *Encyclopedia of Sociology*. Macmillan Reference USA, New York 2000, s. 2038.

uczestników badania może być zróżnicowany – od dość koncepcji np. przygotowania w wyniku badania projektu lokalnej infrastruktury, która będzie w równym stopniu dostępna dla wszystkich, do radykalnych podejść, jak stosowane przez ludowych działaczy w niektórych krajach Ameryki Południowej podejścia PBD, w których motywuje się rolników do przejęcia gruntów od właścicieli i oddolnego uspołecznienia rolnictwa. Największe bodaj różnice dotyczą związku PBD z działaniem politycznym. Na biegunie minimalistycznym można umieścić zarówno badaczy twierdzących, że transformacja polityczna wymaga daleko idącej mobilizacji, organizacji i walki, co wykracza poza cele badawcze, jak i praktyków stosujących PBD np. w pracy pedagogicznej z indywidualnymi osobami. W większym stopniu politycznej mobilizacji służyłoby stworzenie poprzez PBD działającej sieci powiązań w społeczności, ciągle jednak są to odległe stanowiska od radykalnych podejść dążących do rewolucyjnych nawet zmian w strukturach władzy.²

Zasygnalizowana różnorodność partycypacyjnych badań w działaniu uwidoczniła to, że PBD nie są w zasadzie metodą badawczą, to znaczy – nie istnieje jeden wzorzec postępowania dla ich realizacji. P. Reason i M. Bradbury stwierdzają, że realizacja PBD jest „żywym, wyłaniającym się procesem, który nie może być zaplanowany z góry, bowiem zmienia się on i rozwija się wraz z tym, jak zaangażowani w badanie pogłębiają rozumienie badanych spraw i rozwijają możliwość bycia ‘współbadaczami’”³ Nie znaczy to, że PBD mogą być prowadzone w dowolny sposób. Realizacja badania tego typu podlega ocenie ze względu na takie cechy, jak: przejrzystość procesu badawczego, świadomość jego przebiegu wśród uczestników oraz wyrażenie wprost i komunikowanie wyborów dokonywanych w trakcie przeprowadzania badania. Jak widać, kryteria metodologiczne oceny działań badawczych zbliżają się przypadku PBD do kryteriów etycznych.

3. Przykłady PBD w ewaluacji

Partycypacyjne metody badania w działaniu znajdują obecnie zastosowanie w ewaluacji i projektowaniu usług społecznych na poziomie lokalnym. Relatywnie często podejście to wykorzystywane jest do oceny usług przez grupy relatywnie słabo zaangażowane w bezpośrednie tworzenie lokalnej polityki społecznej – m.in. młodzież, osoby starsze, czy mniejszości etniczne. W Kanadzie i USA przy pomocy PBD prowadzone są ewaluacje usług, w szczególności medycznych, dla młodzieży. Przykład realizowanego w Vancouver projektu „*Youth Friendly Health Services*”⁴ (usługi medyczne ‘przyjazne’ dla młodzieży) pokazuje, w jaki sposób można zaangażować i zintegrować młodzież w środowiskach lokalnych, rozbudowując wśród uczestników świadomość problematyki zdrowia i opracowując dostosowane do potrzeb młodzieży (m.in. otwarte na problematykę uzależnień czy zaburzeń odżywiania) usługi medyczne. Projekt ten powstał z inspiracji grupy pielęgniarek środowiskowych, napotykać w praktyce zawodowej w szkołach na problem niedostosowania charakteru świadczenia usług medycznych do potrzeb młodzieży. Realizacji projektu podjęła się grupa młodzieżowych organizacji pozarządowych.

² Tamże, s. 2039.

³ P. Reason, H. Bradbury (red.), *The Sage Handbook of Action research. Participative Inquiry and Practice*. SAGE Publications, London 2008, s. 4.

⁴ J. Amsden, R. Van Wynsberghe, *Community mapping as a research tool with youth*. „Action Research” nr 3/2005.

Pierwszy, najbardziej specyficzny dla badania etap, polegał na sporządzaniu przez osoby i grupy młodzieżowe map informujących o istniejących i pożądanym formach dostarczania świadczeń medycznych. Gotowa do wypełnienia mapa miała postać np. schematu przedstawiającego oś czasu (rozwój od dzieciństwa do wieku dojrzałego) lub pustą przestrzeń „idealnej kliniki”. Wypełniane, przy wykorzystaniu różnych technik, z graffiti włącznie, mapy były następnie kodowane przez młodzieżowy zespół badaczy. Proces kodowania był podstawą opracowania kryteriów ewaluacji dla badania (techniką wywiadu kwestionariuszowego i obserwacji) poszczególnych klinik i usług medycznych w mieście. Kolejny, sondażowy etap badań wzbogacony został o prowadzenie przez grupę badawczą nieformalnego pisma – zinu, w którym umieszczano m.in. opinie, refleksje, doświadczenia związane z badaniami i zagadnienia nie objęte kwestionariuszem. Opracowane przez młodzieżowy zespół badaczy wyniki prezentowane były miastu m.in. na konferencji *Child and Youth Health Conference* i stały się podstawą szerszego programu uwzględniającego opinie młodzieży w tworzeniu lokalnej polityki społecznej w sferze zdrowia.

W Polsce jednym propagatorów stosowania PBD w środowisku lokalnym jest Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej (CAL). Autorzy stosowanego w CAL schematu PBD zaznaczają, że zasadnicze znaczenie ma nie to, „co zmienić (jaki problem rozwiązać), ale gdzie znaleźć siły do zmiany uciążliwej dla mieszkańców sytuacji (...), w modelu CAL zakładamy, że siły umożliwiające zmianę są w samym środowisku i stanowią jego zasoby”⁵ PBD prowadzone przez CAL służyć mają odnalezieniu i zaktywizowaniu potencjału społecznego środowiska poprzez rozpoczęcie współpracy, a wymiarze bardziej praktycznym – także stworzeniu lokalnej mapy zasobów i potrzeb. Mapę tę B. Skrzypczak charakteryzuje jako „zapis podjętego działania oraz narzędzie porządkujące zdobyte informacje, które jest jednocześnie operacyjnym zasobem kontaktów, wiedzy i relacji, umożliwiających wspólne działanie w środowisku”. Autor koncepcji podkreśla, że stosowany w CAL typ podejścia, stawia w centrum doświadczenie człowieka jako podmiotu działania i zmierza do przeobrażenia badanej rzeczywistości. Takie, inspirowane przez CAL lokalne badanie staje się „początkiem rozwiązywania problemów, a nie jedynie rejestracją obecnego stanu”.⁶

Na proponowany przez CAL schemat składa się, w pierwszej kolejności, faza poznania środowiska (przede wszystkim w takich czterech sferach, jak: ludzie, instytucje, miejsca, tradycja oraz doświadczenia) w której wykorzystywane są głównie zastane źródła danych o środowisku. Drugi etap badania koncentruje się na diagnozie najważniejszych problemów mieszkańców, a w szczególności określonych grup mieszkańców i realizowany jest przy wykorzystaniu m.in. wywiadów, ankiet i obserwacji. Kolejnym etapem badania jest przygotowanie mapy zasobów i potrzeb, w szczególności uwzględniającej te zasoby, które nie są dla mieszkańców natychmiast widoczne, nie istnieją w świadomości lub nie są uruchomione. Dla animatora stanowi to, zdaniem B. Skrzypczaka, sygnał do sprowokowania aktywności obywateli wokół takiej, odkrywanej sfery. Na tym etapie, dla uświadomienia problemu, możliwe jest wykorzystanie kampanii informacyjnych, happeningów, twórczości czy nawet „kontrolowanej sytuacji konfliktowej”. Proces badawczy zamyka „nakreślenie profilu społeczności” – wniosków, które mają na celu w sposób syntetyczny określenie charakterystyki danej spo-

⁵ B. Skrzypczak, *Aktywizując środowisko. W: Aktywna społeczność lokalna*, Lubelski Ośrodek Samopomocy Lublin, 2002, s. 38.

⁶ Tamże, s. 39.

łości, a przede wszystkim mają za zadanie wspólne wyznaczenie perspektywy dalszych działań na rzecz rozwoju.

Jak widać to w dwóch przedstawionych sposobach realizacji PBD w ewaluacji podejście to służyć może, po pierwsze wypracowywaniu kryteriów ewaluacyjnych przez różne podmioty biorące udział w programie. Po drugie, jest sposobem zbierania danych od uczestników programu – o samej realizacji interwencji, w tym o użyteczności, obejmującej także niezamierzone efekty programu. Po trzecie, pomaga zebraniu danych kontekstowych – w przypadku np. społeczności lokalnej – o niezaspokojonych potrzebach, oczekiwaniach, a także zasobach, które mogą być uruchomione dla lepszej realizacji programu. PBD realizuje przy tym znacznie szersze i bardziej doniosłe cele, niż zbieranie informacji o przebiegu interwencji. Warto przypomnieć, że ewaluacja jest procesem, który ma pełnić przede wszystkim poznawcze funkcje. Koncentrowanie się na „uwspólnianiu” perspektyw, zdobywaniu wiedzy przez uczestników i możliwość jej bezpośredniego wykorzystania np. dla usprawnienia programu przez udział samych odbiorców czyni w partycypacyjnych badaniach w działaniu szczególnie efektywne podejście ewaluacyjne.

4. Korzyści z realizacji partycypacyjnych badań w działaniu

Partycypacyjne badanie w działaniu postrzegać można w polityce społecznej także jako instrument na rzecz aktywizacji i inkluzji społecznej. PBD może być więc sposobem na wzmacnianie lokalnego kapitału społecznego, w tym „pomostowych” powiązań między mieszkańcami należącymi do różnych grup społeczno-ekonomicznych. Cele lokalnie realizowanych PBD wykraczają zwykle poza poszerzanie partycypacji mieszkańców w badaniu – chodzi raczej o włączanie w nie przede wszystkim osób i środowisk zagrożonych wykluczeniem społecznym i mało aktywnych obywatelsko. Realizacja tych dążeń polega często na próbie przełamania przestrzennych i językowych (w szerokim znaczeniu) barier utrudniających partycypację wykluczonych – na tworzeniu np. w „trudnych dzielnicach” forów wypowiedzi, w których sztuka czy inne formy ekspresji nabierają znaczenia jako głos obywateli. Jednym z rozwiązań, które mają na celu zwiększenie udziału w PBD osób wykluczonych społecznie jest opisywany przez K. Birkholzera element „procesów powszechnego planowania” programów rozwojowych.⁷ Ten, jak się wydaje dość abstrakcyjny, pomysł polega na umieszczaniu w wielu ważnych miejscach (sklepach, przychodniach) w danym środowisku lokalnym planu-makiety okolicy, umożliwiającej mieszkańcom nanoszenie na nią w najróżniej formie opinii na temat potrzebnych zmian. K. Birkhozer podaje to jako przykład narzędzia przyciągającego osoby, które nigdy nie zabrałyby głosu podczas spotkań publicznych i służącego „mobilizacji ich potencjału i zaangażowania na rzecz praktycznych rozwiązań w ich sąsiedztwie”⁸

PBD jest podejściem umożliwiającym tworzenie i ewaluację polityki społecznej przez grupy i środowiska, których dany program ma dotyczyć. O ile emancypacyjny postulat współudziału samych zainteresowanych w tworzeniu polityki społecznej nie jest nowy (co nie znaczy, że szeroko realizowany) np. w stosunku do: kobiet, osób z niepełnosprawno-

⁷ K. Birkholzer, *Lokalny rozwój gospodarczy i jego potencjał* (w:) Leś, E., Ołdak, M., *Z teorii i praktyki gospodarki społecznej*, t. 1. Collegium Civitas, Warszawa 2006, s. 38.

⁸ Tamże, s. 39.

ściami czy mniejszości etnicznych, o tyle w ostatnim czasie coraz szerzej mówi się o współtworzeniu polityki społecznej przez osoby zagrożone wykluczeniem społecznym⁹. Nie chodzi przy tym wyłącznie o działania samopomocowe osób biednych, ale o dopuszczanie ludzi żyjących w biedzie do głosu w tworzeniu szeroko rozumianej polityki społecznej. Wyrazem tego są sformułowane na Europejskim Spotkaniu Obywateli Żyjących w Ubóstwie żądania „przyznania głosu nam – obywatelom, którzy sami stawiają czoła biedzie i wykluczeniu społecznemu – w procesie tworzenia polityki społecznej (...) oraz stworzenia prawnych ram, które egzekwowałyby nasze prawo do partycypacji”¹⁰. W debacie nad charakterem diagnozy społecznej, która ma służyć skutecznej polityce inkluzji akcentuje się często, obok konieczności udzielenia i uwzględnienia głosu osobom wykluczonym – także konieczność oparcia się polityki z tego obszaru na „żywym doświadczeniu wspólnot – zarówno w tym, jak cele polityki społecznej są formułowane i jak są wdrażane”¹¹ (*Experiential expertise* – ekspertyza społeczna oparta na doświadczeniach konkretnych osób jest coraz częściej postulowana i stosowana w polityce społecznej, m.in. w sferze walki z biedą czy rozwiązywania problemów ekologicznych).

W ostatnich latach w PBD wykorzystywanych i rozwijanych jest wiele rozwiązań, które są tożsame z instrumentami dialogu obywatelskiego na poziomie lokalnym. Istnieje więc wzajemna, pozytywna zależność między upowszechnianiem się PBD a coraz głośniejszymi formułowanymi koncepcjami rozwijania tzw. demokracji deliberatywnej – działań, w których zachęcani przez instytucje publiczne obywatele zapoznają się, dyskutują i wyrażają swoje preferencje wobec konkurencyjnych wyborów publicznych – w tym wypowiadają się na temat usług dostarczanych w środowisku lokalnym. Do najczęściej wymienianych rozwiązań należą: *neighborhood action plans* (warsztaty na temat przyszłości wspólnoty), *citizens juries* (sądy obywatelskie), „*planning cells*” („komórki planujące”), *deliberative pools* (deliberatywne ustalenie preferencji opinii publicznej).¹² Są to formy dialogu obywatelskiego, które nie ograniczają się do konsultacji, ale zmierzają do faktycznego współdecydowania obywateli o sprawach lokalnych, w tym do uwzględniania ich ocen i postulatów na temat lokalnych usług społecznych, m.in. w sferach edukacji, opieki zdrowotnej czy polityki przestrzennej.

⁹ R. Lister, *Bieda. Sic!* Warszawa 2007.

¹⁰ Tamże, s. 205.

¹¹ A. Mitchell, R. Schillinton, *Poverty, Inequality and Social Exclusion, Working Paper Series: Perspectives on Social Inclusion*. The Laidlaw Foundation, Toronto 2002, s. 8.

¹² D. Długosz, J. Wygnański, *Obywatele współdecydują. Przewodnik po partycypacji społecznej*, FIP, Warszawa 2005, s. 51.