

## 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”<sup>1</sup>. 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** brzmi<sup>2</sup>:

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 dotyczyć<sup>3</sup>:

- 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,

---

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

<sup>2</sup> Tamże, s 342.

<sup>3</sup> 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 nieznamomości „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
<p>Oszczędność czasu i pieniędzy – w przypadku wykorzystywania dokumentów zastanych.</p> <p>Możliwość powtórzenia badania lub powrotu do jego wcześniejszych etapów, jeśli popełniło się jakieś błędy.</p> <p>Możliwość badania długotrwałych procesów, jeżeli dostępne są dane archiwalne.</p> <p>W przypadku dokumentów zastanych – brak wpływu badacza na treść dokumentów.</p>	<p>Ograniczenie do przekazów zapisanych, zarejestrowanych.</p> <p>Problemy z rzetelnością i trafnością badań, wynikające m.in. z obciążenia subiektywnymi interpretacjami tekstu przez badacza, intuicyjnym rozumieniem treści językowych.</p>

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:

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

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

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

<sup>4</sup> 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.<sup>5</sup> 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,

<sup>5</sup> 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 społecznych<sup>6</sup>

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**<sup>7</sup>:

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 zagregowane 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

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

<sup>7</sup> Tamże, s. 105-106.

- policyjne 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**<sup>8</sup>:

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 przestano 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;<sup>9</sup>
2. służą do pośredniej obserwacji zjawisk społecznych;<sup>10</sup>
3. są materiałem dostarczającym danych do badania procesów (zmian) społecznych;<sup>11</sup>
4. mogą być wykorzystywane do sprawdzania hipotez o zależnościach pomiędzy różnymi zjawiskami społecznymi;<sup>12</sup>
5. pozwalają na opis normatywnych ram życia społecznego.<sup>13</sup>

<sup>8</sup> Tamże, s. 107-108.

<sup>9</sup> Tamże, s. 108-110.

<sup>10</sup> Tamże, s. 111-112.

<sup>11</sup> Tamże, s. 113-115.

<sup>12</sup> Tamże, s. 115-116.

<sup>13</sup> 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.<sup>14</sup> 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”.<sup>15</sup>

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 (mierzone 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

<sup>14</sup> Patrz: rozdział 8.

<sup>15</sup> 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**.<sup>16</sup> 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 materiałów 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 kategorii 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.

<sup>16</sup> 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 Granosik<sup>17</sup>, 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; zobiiektywizowane 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.

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