

JIŘÍ VINOPAL

KOGNITIVNÍ ASPEKTY SLEDOVÁNÍ CITLIVÝCH TÉMAT V RÁMCI BEZPEČNOSTNÍHO VÝZKUMU

V oblasti bezpečnostního výzkumu a zkoumání rizik lze nalézt celou řadu citlivých témat, jejichž zodpovídání je pro respondenty značně obtížné. Vzhledem k jejich speciální povaze, vyžadující vysokou ochotu dotázaných podstupovat během výzkumného rozhovoru nepříjemné emocionální situace, a vzhledem k jejich snadné náchylnosti k ovlivnění sociální desirabilitou jde o zajímavou oblast aplikace přístupů zkoumajících myšlenkové procesy respondentů během zodpovídání dotazů.

Bezpečnostní výzkum sám má dlouhou tradici, ačkoli v posledních letech došlo k důležitým změnám v definici předmětu jeho zájmu. V souvislosti s novými mezinárodními hrozbami, zejména v podobě terorismu, se jeho oblast tradičně vycházející z vnitrostátních dimenzí a primárního zaměření na kriminalitu zásadním způsobem rozšířila do mezinárodního prostoru a komplexně pojímané kategorie ohrožení nejrozličnějšího druhu. Ačkoli tradiční témata bezpečnostního výzkumu zůstávají nadále v portfoliu jeho zájmů, objevují se nové a v současnosti možná i dominující oblasti. Obecná charakteristika bezpečnostního výzkumu jako zájmu o bezpečnost občanů a ochrany jejich životů, zdraví a majetku tak v současné době kromě tradiční role kriminality obsahuje např. kategorie terorismu a ozbrojeného konfliktu, ekonomických krizí, živelních pohrom, provozních havárií, epidemií nebo sociálních krizí.¹

Je zřejmé, že analýza výzkumných nástrojů v takto široce definované oblasti není proveditelná v rámci jednoho článku, a to ani při jejím omezení na relevantní nástroje kvantitativního sociologického výzkumu. Pro účely této stati proto zůstaneme v tradičních kolejích zájmu o bezpečí občanů zejména z hlediska kriminality, obav z trestných činů, viktimizace atp., které již obsahují množství zkušeností s empirickými výzkumy.² V následujících odstavcích se pokusím některé z nich popsat z hlediska konceptů kognitivního přístupu a problematiky citlivých témat a otázek. Vzhledem k tomu, že dotazník je jedním nejčastějších nástrojů pro sběr dat nejen v oblasti újeji

¹ *Program výzkumu a vývoje na období 2006–2010. „Bezpečnostní výzkum“.* Ministerstvo vnitra ČR, www.mvcr.cz/dokument/vyzkum/program.pdf (staženo 13. 10. 2006).

² Jejich klasifikaci a přehled do roku 2000 uvádí Vinopal [2001].

chápaného bezpečnostního výzkumu, bude se analýza dotýkat především této standardizované formy zkoumání.

1. CITLIVÁ TÉMATA – CITLIVÉ OTÁZKY

Zkoumání citlivých témat v sociálním výzkumu má již také poměrně dlouhou tradici a může se opírat o řadu empirických evidencí. Rozvíjí se teoretické uchopení oblasti citlivého [Lee 1993; Renzetti a Lee 1993; Tourangeau, Rips a Rasinski 2000], metodologické nástroje aplikovatelné při zkoumání této oblasti [de Leeuw 1992; de Leeuw, Hox a Kef 1997; Tourangeau a Smith 1996] i reflexe celého odvětví [van Meter 2000].

Mohlo by se zdát, že citlivé oblasti lidských životů nejsou častým námětem sociálněvědních výzkumů. Zřejmě to platí o těch skutečně nejožehavějších, jako je kriminální nebo sexuální chování, nicméně uvědomíme-li si variabilitu lidských individuí a jejich osobních historií, hodnot, představ nebo tužeb, oblast citlivého se může rozrůst nečekaným způsobem. Ve skutečnosti každý dotazník sociálněvědního výzkumu obsahuje otázku na nějakou citlivou oblast, místo, na němž se může respondent cítit nejistý a zažívat pocity intervence, nebo dokonce ohrožení: dotaz na příjem je citlivý pro velkou část populace, otázky na politické preference nebo rodinný stav mohou být nepříjemné pro určité skupiny obyvatel. Kromě již zmíněných se mezi témata, která jsou považována za citlivá, dále řadí například i životní spokojenost, sociální vztahy, náboženství nebo zdraví.

Uvedené argumenty vedou k rozlišení citlivých otázek a citlivých témat [van Meter 2000]. Pro obojí přitom platí, že označení „citlivé“ je vždy vázáno na celkový kontext, ve kterém dotazování probíhá. Proto jak celé téma, tak i jednotlivé položky mohou být citlivé v určitém kontextu a pro určité osoby, zatímco v jiném kontextu a pro jiné lidi citlivými být nemusí. Klasickým tématem, které je považováno za velmi citlivé, je užívání návykových látek. Je pochopitelné, že v kontextu celopopulačního výzkumu půjde o ožehavou záležitost pro naprostou většinu respondentů, stejně tak je ovšem pravděpodobné, že při sociálně zaměřeném průzkumu mezi uživateli drog o citlivou věc jít vůbec nemusí. Opačným příkladem může být triviální otázka na věk respondenta, která v naprosté většině případů nebude vnímána jako citlivá. Lze si však představit situace a osoby, které se při jejím zodpovídání zrovna příjemně cítit nemusí...

Definici citlivé otázky není snadné sestavit. V principu lze snad říci, že jde o takovou otázku, která u respondentů vyvolává nepříjemné prožitky a nutí je modifikovat odpověď podle kritérií, která jsou mimo jejich běžné uvažování. Samozřejmě je třeba dodat, že to platí pro určité respondenty, v určitém tematickém kontextu a za určitých okolností (např. samovyplňování dotazníku vs. rozhovor tváří v tvář). Podle Tourangeau, Ripse a Rasinskiho [2000: 257] kategorie citlivých otázek obsahuje tři základní varianty: sociální desirabilitu odpovědí, narušení soukromí a nebezpečí vyzrazení třetí straně. Současně lze citlivá témata rozčlenit na ta, se kterými se respondent nechce svěřovat vůbec, dále na taková, se kterými se nechce svěřovat tazateli, a na ta, která nechce odhalit třetí straně.

Citlivá témata nebo otázky se mohou objevit například v následujících oblastech tradičního bezpečnostního výzkumu:

- a) Bezpečnost
 - pocit bezpečí (doma, venku, v dopravních prostředcích; ve dne, v noci atp.)
 - obavy z trestného činu (z různých druhů)
 - činnosti vedoucí ke zvýšení bezpečí osoby, majetku (např. změna chování, instalace bezpečnostního zařízení)
 - hodnocení bezpečnostní situace (ve státě, v regionu apod.)
 - informovanost (o nebezpečí, kriminalitě, možnostech ochrany, reakci atd.)
- b) Orgány činné v trestním řízení
 - osobní kontakt s policií, soudy
 - hodnocení práce policie, soudů
 - důvěra k policii, soudům
- c) Viktimizace
 - vlastní zkušenosti s trestným činem v roli oběti
 - celá oblast jednotlivých druhů trestných činů (krádeže, ublížení na zdraví, znásilnění, domácí násilí atd.)
 - jednání s obětí ze strany policie, soudů, společnosti
 - názory na problematiku obětí trestného činu (oznámení činu, ochota pomoci, vina, soucit, odplata)
- d) Trestná činnost respondenta
 - vlastní přestupky
 - vlastní trestné činy
 - pobyt v nápravných zařízeních
- e) Punitivita
 - názory na hranici trestného činu, věku trestní odpovědnosti atp.
 - hodnocení některých druhů chování
 - názory na tresty ve vztahu k druhu přečinu
 - hodnocení přísnosti trestů v současné společnosti
 - trestání dětí

Reakcí na citlivá témata a otázky jsou často výpadky odpovědí označovaných v anglicky psané literatuře jako *nonresponse*. Může přitom jít o úplné odmítnutí spolupráce (*unit nonresponse*), nebo odmítnutí zodpovědět určitou otázku (*item nonresponse*).

Přímý vliv povahy tématu na ochotu lidí participovat ve výzkumu byl již několikrát prokázán, avšak při srovnávání různých oblastí se jako důležitější kritérium jeví spíše zájem o dané téma než jeho citlivost [Tourangeau, Rips a Rasinski 2000: 261]. Přesto je vhodné i tento vliv považovat za relevantní a zohlednit jej v přípravné fázi výzkumu. Klasický nástroj ke zvýšení návratnosti v podobě explicitního ujištění respondentů o anonymitě a důvěrnosti dat však příliš účinný není a v případě běžných témat může mít dokonce opačný efekt.

Ani v případě odmítnutí zodpovědět jednotlivé otázky se nezdá být vliv jejich citlivosti nějak příliš dramatický, ačkoli pozorovatelný je [tamtéž: 263]. Jedním ze způ-

sobů jak omezit nepříjemné pocity respondentů při sdělování citlivých údajů je úprava formátu otázky, kdy požadavek přesné odpovědi je nahrazen požadavkem o zařazení do určité kategorie (např. otevřená otázka na příjem je nahrazena příjmovými kategoriemi, respondent nemusí sdělovat počet sexuálních partnerů, nýbrž stačí se zařadit do hrubých kategorií atp.). Napomoci mohou i další technické prvky, jako je zpřeházené pořadí označení kategorií, takže tazatel nemá okamžitou kontrolu nad tím, do které konkrétní kategorie se respondent zařadil, nebo možnosti samovyplnění některých otázek v průběhu rozhovoru, jejich vložení do uzavíratelné obálky atp.

Kromě čistého selhání během procesu dotazování (odmítnutí účasti na výzkumu nebo odmítnutí zodpovědět některé otázky) však k dalším komplikacím dochází i v případech, kdy respondenti otázky zodpovídají. Zkreslení odpovědi na citlivé otázky v principu nabývá dvou podob: buď konzistentního nadhodnocování (*overreporting*) určitého druhu chování, nebo jeho konzistentního podhodnocování (*underreporting*). Kromě celé řady otázek spjatých s úlohou paměti a procesů vybavování je v této souvislosti klíčovou kategorií sociální desirability.

2. SITUACE DOTAZOVÁNÍ

Kognitivní modely procesu zodpovídání otázky v rámci standardizovaného dotazování jsou již velmi podrobně zmapovány a byly podrobeny mnoha empirickým analýzám. Původem psychologické hledisko se uplatňuje v oblasti sociálněvědní metodologie, konkrétně v proudu kognitivních přístupů.³

Základním rámcem, v němž se kognitivní přístupy pohybují při studiu procesu získávání informací od respondentů, je hledisko duální situace dotazování [Sudman, Bradburn a Schwarz 1996: 1, 55; Schaeffer a Maynard 1996: 66–68; Vinopal 2004], podle něhož je tímto momentem jednak série kognitivních úkolů respondentů, jednak zároveň sociální setkání dvou (či více) osob. Kromě aspektů psychologických má tedy i interakční stránku a při jejím studiu musíme zohlednit jak průběh a fungování kognitivních procesů během zpracování informace jednotlivcem, tak i principy, na nichž je založena každodenní komunikace a interakce dvou či více osob.⁴

Dotazování jako sociální setkání

Představa ideální standardizace rozhovoru, kdy oba účastníci skutečně dělají a říkají to (a pouze to), co jim určují a povolují pravidla, je značně nereálná. Oba či všichni účastníci rozhovoru se musí řídit alespoň některými obecně platnými a sdílenými pravidly sociální interakce a komunikace. Příkladem takových nevědomě uplatňovaných norem jsou nevyslovené předpoklady běžné konverzace, které systematicky analyzoval filozof jazyka Paul Grice [Grice 1975; Sternberg 2002: 367–369].

³ Cognitive Apects of Survey Methodology – CASM. Přehledy a základní koncepce viz ve SCHWARZ a SUDMAN 1996; SUDMAN, SCHWARZ a BRADBURN 1996; SIRKEN ET AL. 1999; THOURANGEAU, RIPS a RASINSKI 2000; PRESSER ET AL. 2004; BRADBURN, SUDMAN a WANSINK 2004.

⁴ Následující část je adaptována z VINOPAL 2004.

Podle něj probíhá konverzace především na principu spolupráce, přičemž ten může být vyjádřen prostřednictvím čtyř maxim (převzato ze Sudman, Bradburn a Schwarz 1996: 62–64): (1) Maxima kvality zakazuje řečníkovi sdělit cokoli, co považuje za nepravdivé či neprokázané. (2) Maxima relevance mu přikazuje, aby jeho příspěvek souvisel se záměrem konverzace. (3) Maxima kvantity vyžaduje, aby poskytl právě takové množství informace, kolik se od něj požaduje, a (4) maxima stylu po něm chce, aby byl jeho příspěvek jasný, nikoli dvojnáčný, rozvláčný či nesrozumitelný. Jsou na něj tedy kladeny požadavky pravdivosti, relevance (souvislosti), informativnosti a jasnosti.

Mnoho ze zdánlivě nepochopitelných nedorozumění a chyb, jichž se respondenti dopouštějí při odvozování smyslu otázky, a tudíž při formulaci/výběru svých odpovědí, se výrazně vyjasňuje, pokud si uvědomíme, jakými implicitními předpoklady se během rozhovoru s tazateli řídí.

Nicméně – ačkoli se rozhovor v rámci výzkumu na jedné straně řídí některými z norem běžných rozhovorů, zároveň se od nich zásadním způsobem liší. Kupříkladu dedukce smyslu otázky zde probíhá ve značně omezených podmínkách. Zatímco ve spontánní konverzaci se lze spoléhat na společný základ (*common ground*) rozhovoru, který účastníci sdílejí v podobě znalostí, přesvědčení a postojů a také na ujištění (*grounding*) o správném chápání otázky či výroku, kterého se jim různými způsoby od partnerů běžně dostává, ve výzkumném rozhovoru lze na takové pomůcky spoléhat jen velice zřídka. Blíže o rozdílech mezi běžnou konverzací a standardizovaným rozhovorem v rámci průzkumu pojednává Schober [1999: 78–84]. Jak ambivalentní a nepříjemná situace to přitom pro tazatele je, opět ukazují jak zkušenosti s jejich prací v terénu, tak experimenty, které se zaměřovaly na zkoumání jejich výkonu v laboratorních podmínkách [Schaeffer a Maynard 1996: 71–82]. Závěry, které z takových experimentů vyplývají, pak často ukazují, že „chyby tazatelů neodráží neznalost technik nebo nedbalost, ale spíše jsou pokusy o kompenzaci špatných otázek“ [Fowler a Cannell 1996: 20].

Dotazování jako série kognitivních úkolů

Analytické koncepce procesu položení a zodpovězení otázky vycházejí z obecných modelů zpracování informace vyvinutých v rámci kognitivní psychologie [Lachman, Lachman a Butterfield 1979; Hippler, Schwarz a Sudman 1987] a mohou být prezentovány na různých úrovních podrobnosti. Nejobecněji bývá používána některá z variant čtyřstupňového modelu, který proces rozčleňuje na fáze (1) interpretace otázky, (2) vyvolání informací z paměti, (3) rozhodování a (4) přizpůsobení odpovědi nabízeným možnostem [Tourangeau 1984; Schaeffer a Maynard 1996: 65; Sudman, Bradburn a Schwarz 1996: 15, 18]. Každá z těchto fází však může být dále sama rozpracována jak na podrobnější sekvence, tak na soubor souvisejících okolností a podmínek: např. fázi interpretace lze dělit na porozumění slovům, porozumění otázce, odvození významu otázky, přičemž na všech těchto subprocesech se podílí řada okolností, jako je kontext otázky, nabízené odpovědi, odpověď na předchozí otázku apod. Většina zmíněných procesů také probíhá odlišně v různých situacích, zejména

se liší v případě postojových otázek versus otázek na fakta. Kromě toho není stoprocentní ani sekvenčnost uvedených fází. Je možné, že některé z nich probíhají alespoň zčásti paralelně, popřípadě že se respondenti vracejí před dokončením celého procesu k předešlým fázím, či naopak některé z nich přeskakují [Sudman, Bradburn a Schwarz 1996: 77].⁵

Prakticky nic z těchto mentálních událostí však tazatel vůbec nezaregistruje, a tudíž už vůbec o nich neví výzkumník. Způsob, jakým dotázaný interpretuje jednotlivá slova, celou otázku i možnosti odpovědí, skutečnosti, které bere v potaz, klíče, podle nichž se řídí při rozhodování, ... vše se odehrává během několika málo vteřin v jeho hlavě a tazatel se dozví až výsledek. Je zřejmé, že všechny ze zmíněných aktivit a okolností mají na jeho podobu určitý vliv.⁶

3. KOGNITIVNÍ PROCESY V RÁMCI SLEDOVÁNÍ CITLIVÝCH OTÁZEK

V principu lze rozlišit dva základní formáty dotazů: jednak na fakt, jednak na postoje; citlivá témata lze přitom nalézt v obou skupinách.⁷ Citlivou je nepochybně jak otázka, zda se člověk stal obětí trestného činu, tak, zda by dovolil svému nezletilému potomkovi pít alkohol. Při zodpovídání obou základních kategorií dotazů přitom probíhají kognitivní procesy poněkud odlišně, takže je tu nebezpečí chyb nebo zkreslení. Obecně lze říci, že u otázek na fakta převládá zkreslení související s úplností informací vybavených z paměti (např. kdy přesně se událost stala, kolikrát za dané období atp.), u otázek postojových hraje hlavní roli sociální desirabilita (např. vyjádření skutečného postoje k podávání alkoholu mladistvým). Je však jasné, že oba vlivy se překrývají a různou měrou působí u obou kategorií (např. výpověď o počtu vlastních drobných přečinů může být ve fázi editace odpovědi přizpůsobena na sociálně přijatelnou úroveň, naopak hodnocení vlastního vztahu k návykovým látkám může být utvářeno za pomoci nepřesných vzpomínek na minulé události).

Systematicky popisovat jevy, které rušivým způsobem zasahují do procesu zodpovídání dotazů a způsobují náhodné chyby nebo systematické zkreslení odpovědí, není úplně snadné. Některé z nich se týkají primárně otázek faktografických, některé postojových, některé obou. Následující výčet teoreticky nebo empiricky doložených problémů bude veden po linii průběhu kognitivních procesů během zodpovídání dotazu, přičemž v případě nutnosti bude výklad rozdělen na větve otázek sledujících fakta a mapujících postoje. Upozorňuji, že nemá jít o vyčerpávající analýzu sledované oblasti. Cílem je aplikovat hledisko kognitivního přístupu na předmět citlivých otázek bezpečnostního výzkumu a vnést do něj relevantní metodologické kontexty.

⁵ Původně jednoduché schéma lze rozpracovat do značných detailů. Příkladem toho může být model, o který se SUDMAN, SCHWARZ a BRADBURN [1996] opírají ve 3. kapitole své přehledové studie.

⁶ Podrobnou analýzu úkolů respondenta a okolností, které mají na proces zpracování informace vliv, podávají SUDMAN, SCHWARZ a BRADBURN [1996: 55–79].

⁷ Další členění je samozřejmě možné, faktografické otázky lze například dále rozdělit na takové, které se ptají po stavu určité věci (např. zda má v domě instalováno zabezpečovací zařízení), a na ty, které se tážou po událostech (např. zda byl respondent za poslední rok v kontaktu s policií). Podrobnější klasifikace typů otázek rozpracovávají např. TOURANGEAU, RIPS a RASINSKI [2000].

Interpretace otázky

Hlavní problémy s interpretací otázky se týkají tří prvků: gramatické struktury, sémantického významu a pragmatického účelu otázky [Tourangeau, Rips a Rasinski 2000: 25]. Jejich podoba má zásadní vliv na to, zda respondent porozumí otázce (ale i dalším součástí dotazníku, jako např. pokynům k vyplňování) takovým způsobem, jaký očekává výzkumník. Dimenzi „rozumění otázky“ lze vyjádřit psychologickou kategorií mentální reprezentace [Sternberg 2002; Sedláková 2004]. Dotaz vyvolá v mysli příjemce určitou mentální představu, která reprezentuje její aspekty, a lze o ní uvažovat jako o reálném objektu (lze ji „pozorovat“, „hodnotit“, zaujímat k ní „stanoviska“), stejně jako to lze činit s mentálními reprezentacemi jiných skutečností, např. věřícího člověka, chřipky, nebo dobíhání autobusu.⁸ Rozdíly v podobě mentálních reprezentací otázky u různých lidí přitom mohou být při získávání spolehlivých odpovědí zásadním problémem a odkazují k tradičním dimenzím validity a reliability. Jednoduše řečeno, otázka může jen sžít přinášet spolehlivé odpovědi, když si za ní každý představí něco jiného.

Konkrétní problémy jednotlivých aspektů interpretace otázky podrobně rozvíjejí Tourangeau, Rips a Rasinski [2000: 34–61]. Gramatické nedostatky se podle nich objevují zejména v rovině nejasnosti a dvojznačnosti formulací nebo složitosti, která klade velké nároky na pracovní paměť. Sémantická rovina se týká například vágních vyjádření (*mládež, zločin, právo*) nebo předpokladů, které mohou být výzkumníkem zamýšleny jako prostředek redukce prostoru neurčitosti („*V některých zemích není držení zbraní omezeno zákonem. Souhlasíte s jeho zavedením i v České republice?*“), které jsou však často nevyslovené, ačkoli také předem definují význam otázky (např. označení něčeho jako *problém*). Pragmatická rovina rozumění otázky se pak dotýká zejména inferencí, které si respondenti vytvářejí na základě prozatímního smyslu otázky, jednání tazatele nebo předpokládaných záměrů výzkumníka (které jsou odvozovány např. z kontextu dotazu, předchozích otázek) atd.

Příklady pojmů, které vyvolávají u lidí odlišné mentální reprezentace, jsou například *oběť* nebo *trestný čin*, které jsou při bezpečnostním výzkumu užívány zcela běžně. Je pravděpodobné, že výzkumník má jasnou představu o předmětu i objektu svého výzkumu, tedy o tom, jaké skutky spadají pod pojem *trestný čin* i co znamená být jeho obětí. Na druhé straně disponuje svou mentální reprezentací také respondent, a pokud nikoli, je k jejímu vytvoření donucen na místě. Představy výzkumníka a respondenta, i respondentů navzájem, se samozřejmě mohou rozcházet, a to i dosti podstatně.

U obou pojmů se přitom objevují problémy již v rovině právní definice, která by měla stát přinejmenším v pozadí výzkumného teoretického rámce.

Termín „*trestný čin*“ je právní kategorií a jeho definice je z tohoto hlediska jednoznačná; její použití ve viktimizačním výzkumu má však podstatné limity. Těžko například očekávat, že dva podobné skutky, které leží v těsné blízkosti arbitrárně stanovené

⁸ O rozdílech mezi „reprezentací otázky“ (*representation of the question*), která zahrnuje představu gramatické a logické struktury věty a lexikální dimenze jednotlivých slov, a „reprezentací o otázce“ (*representation about the question*), týkající se závěrů, které si příjemce o otázce učiní na základě dalších informací, blíže TOURANGEAU, RIPS a RASINSKI [2000: 31].

hranice trestného činu, avšak na jejích opačných stranách, mají na své oběti nějak výrazně odlišný dopad z hlediska psychické nebo relativní materiální újmy. Nelze také očekávat, že každý člověk zná jak právní definice jednotlivých trestných činů, tak hranice, které jsou k jejich definování jako trestných činů zákonem stanoveny. Je tady tudíž nebezpečí, že se budou pojímat jako trestné i takové skutky, které podle právní definice trestnými činy nejsou, a naopak nikoli činy, které jako trestné definovány jsou, nebo že budou trestné činy do stanovených kategorií chybně zařazeny.⁹

Termín „oběť“ mezi právními kategoriemi nepatří a pojem „poškozený“, který uznává právní řád České republiky, se s pojmem oběti v jeho mezinárodně definovaném a přijímaném významu zcela nepřekrývá. Spojení „oběť trestného činu“ tak má nejednoznačný obsah. Některé osoby například nejsou podle trestního řádu uznávány za *poškozené*, neboť trestný čin, kterého jsou *obětí*, je *nepoškozuje* přímo. Jde o tzv. nepřímé oběti, tedy osoby, které se subjektivně poškozenými cítí, ale trestní právo je za takové nepovažuje (typickým příkladem mohou být pozůstalí rodiče po zavražděném dítěti). Podobně je podle právní definice v případě krádeže služebního automobilu *poškozeným* jeho majitel (firma), *obětí* takové krádeže je však osoba, která jej užívala (případně celá jeho domácnost). Jiným problémem jsou trestné činy bez oběti, jako je např. zneužívání drog (je v tomto případě obětí sám pachatel?), nebo trestné činy, které mají velmi mnoho obětí a u nichž lidé subjektivně své postavení oběti nepocítují (trestné činy proti životnímu prostředí, proti státu, hospodářské delikty, např. daňové podvody, či trestné činy proti právnickým osobám).

Vybraným problémem tohoto druhu se zabývalo například šetření Metody výzkumu kriminality,¹⁰ v němž byla mimo jiné ověřována hypotéza, že různí lidé mají různá kritéria posuzování toho, co již lze považovat za trestný čin a co ještě nikoli.¹¹ Existenci různých způsobů uvažování o předloženém tématu prokázala už jednoduchá kategorizace odpovědí na otevřené otázky. Pro jednu velkou skupinu respondentů je násilným trestným činem přepadení, nejčastěji spojené s fyzickým napadením, pro druhou velkou skupinu pak jím je již samo vyhrožování fyzickým útokem. Uzavřená otázka potvrdila, že více než polovina respondentů (60 %) považuje za trestný čin už i hrozbu násilím, nicméně zároveň ukazuje, že pro zbylých 40 % hrozba násilím trestným činem údajně není. Navíc taková hrozba, která již trestným činem je, by podle dotázaných musela splňovat nejednotná kritéria. Dvě nejfrekvencovanější kategorie odpovědí tvořily názory, že hrozba je trestným činem, pokud je

⁹ „Respondenti vypovídají o svých zkušenostech, takže se vždy nemusí jednat o zákonem definovaný trestný čin, nýbrž pouze o určitý incident s jistou mírou viktimizace. [...] Někteří oponenti výzkumů obětí trestného činu v tomto směru podotýkají, že takto shromážděné údaje nelze srovnávat s oficiálními statistikami“ [VALKOVÁ 1998: 286].

¹⁰ Universitas 1999.

¹¹ V této souvislosti byly položeny otázky mapující mentální struktury vytvářené v souvislosti s pojmem násilný trestný čin:

„Často se dotazovaných, jako teď Vás, ptáme, zda se stali obětí nějakého násilného trestného činu. Ale na to, co vlastně násilný trestný čin už je a co ještě není, se mohou názory různit. Pokuste se konkrétněji určit hranici násilného chování, od níž již jde podle Vašeho názoru o trestný čin (jde nám o předěl mezi přestupkem nebo nevhodným chováním, a činem, který zasluhuje potrestání, např. vězení).“

„Považujete za trestný čin už samotnou hrozbu násilím?“ (*ano – ne*)

„Jestliže je i jen hrozba násilím trestným činem, pokuste se specifikovat, o jakou hrozbu musí jít, jaké jsou její základní charakteristiky nebo složky (např. pokud jde o konkrétní situace, zúčastněné osoby, možnost použití nějaké zbraně).“

jakkoli vyhrožováno násilím či ublížením, nebo je jím až v případě, kdy je takto vyhrožováno zbraní.

Tyto a podobné příklady ukazují, že prvotní interpretace otázky a klíčových termínů může mít v některých případech zásadní dopady na kvalitu získaných informací.

Vyvolání informací z paměti

Prakticky každá otázka po respondentovi požaduje, aby pátral v paměti. Týká se to částečně i otázek postojových, jejichž odpovědi mohou respondenti zakládat na vybavení určitých událostí, jejich počtu, frekvence nebo data. Například otázku zjišťující názor na zpřísnění trestů za vybrané činy může respondent zodpovídat až poté, co si z paměti vybaví některé mediální kauzy poslední doby, ke stanovení míry spokojenosti s prací policie bude zapotřebí, aby si vybavil, při jakých událostech přišel s jejími příslušníky do kontaktu, při vyjadřování míry obav v místě bydliště po setmění si bude muset vybavit, co viděl, když se v poslední době po setmění vracel domů.

Věcně jinou kategorií využití paměti v rámci postojových otázek pak jsou situace, kdy dotazovaní nevytvářejí své mínění na místě, nýbrž už ho mají předpřipravené a pouze si jej musí vybavit. To se týká nejčastěji obecných stereotypů (např. „atributy pachatele“), hluboce zakořeněných norem sociálního jednání (např. „děti se nesmí fyzicky trestat“ vs. „škoda facky, která padne vedle“) nebo skutečností, k nimž se vede veřejná debata (např. trest smrti, hranice trestní odpovědnosti). V případě využití vzpomínek na události za účelem vytvoření názoru/postoje lze aplikovat stejné poznatky jako na otázky faktografické. Do hry zde však vstupují i vlivy jiné, které pojednáme v dalších částech textu.

Dotazování na faktické údaje může směřovat do současnosti („Máte v bytě namontováno bezpečnostní zařízení?“), k jednomu okamžiku v minulosti („Kdy jste byl naposledy v kontaktu s policií?“) nebo prohledávat určité časové pásmo („Kolikrát za poslední rok vám někdo něco ukradl?“). V každém z těchto případů je zdrojem hledaných informací autobiografická paměť, která obsahuje události prožité daným člověkem. (Podobně je v jiných koncepcích [Tulving 1972] charakterizována epizodická paměť, která společně se sémantickou tvoří deklarativní struktury paměti.)¹²

Smyslem a cílem procesu vybavování je převedení neaktivních obsahů dlouhodobé paměti do paměti pracovní, v níž se s nimi může dále nakládat. Vyvolaná vzpomínka ale nikdy není prožitkem samotným, nýbrž reprezentací tohoto prožitku [Tourangeau, Rips a Rasinski 2000]. Ta je zatížena chybami a vybavená představa neodpovídá zcela situaci, kterou respondent skutečně prožil. Fungování paměti a okolnosti dotazování mohou dokonce učinit takovou informaci zcela nepřístupnou. Příkladem jsou procesy vytěsnění, které podle některých psychologů eliminují obzvláště nepříjemné zážitky z dosahu vědomí, nebo úmyslná neochota na některé události vůbec vzpomínat. To se týká obzvláště citlivých témat, jako jsou traumatické zážitky v roli oběti nebo pachatele, popřípadě jakékoli události, v níž za své jednání člověk pocituje stud.

¹² Koncepce paměti, jejich druhů, typů a cílů jsou velmi rozmanité; přehled uvádí např. STERNBERG [2002]. Ke koncepcím a teoriím konkrétně autobiografické paměti blíže viz TOURANGEAU, RIPS a RASINSKI [2000:71].

Vzhledem k tomu, že obsahem autobiografické paměti nejsou (pouze) primární izolované události a prožitky, nýbrž spíše do různých celků pospojované agregáty událostí (tematických – „události spojené se soudním přelíčením“ – i časových – „období od vykradení bytu do vypátrání zloděje“) nebo typizované vzorce zkušeností („výslech na policii“), nemusí si respondent nutně vybavit konkrétní událost, na kterou je dotazován, nýbrž může použít obecné schéma a další atributy zkoumané události doplnit, odvodit či domyslet. To nemusí mít vždy jen negativní důsledky, někdy to může vést dokonce k větší přesnosti odpovědi. Například velmi dávná zkušenost s vyšetřováním policií může být v paměti již natolik transformována dodatečnými úpravami a změnami pohledu na originální situaci, že výpověď o jakémsi ideálním typu takových událostí může být podstatně přesnější. V podobném duchu může být přesnější odhad počtu vlastních dopravních přestupků za poslední rok než výsledek snahy vybavit si všechny jednotlivé případy.

Konkrétní příklady problémů s vybavováním odpovědi k dotazům na data a trvání uvádějí v propracované podobě opět Tourangeau, Rips a Rasinski [2000]. Především je třeba brát v úvahu, že respondenti nezodpovídají časové otázky pouze vybavováním přesné časové informace (data události), nýbrž používají mnohé další strategie. Informace o datu, kdy byl dotázaný svědkem loupežného přepadení na poště, se může dosáhnout také rekonstrukcí časového sledu událostí v oné době za pomoci *mezníků* („bylo to někdy mezi koncem školního roku a odjezdem na dovolenou“) nebo pomocí *rozšířené události*, jejíž součástí může hledaná epizoda být („stalo se to během vyřizování všech náležitostí na dovolenou“). Jiným způsobem je vybavit si další detaily, které se k této události vázaly, a tak mohou pomoci při odvození jejího data („bylo hrozné horko, tedy se to muselo stát v létě“; „byl u toho i třináctiletý syn, tudíž to muselo být o prázdninách“; „měl jsem nohu v sádře, takže to muselo být ještě před dovolenou“ atp.). Konečně je také možné spoléhat na dojmy plynoucí ze samotného procesu vybavování, jako například usuzovat na základě obtížnosti/snadnosti vybavení si vzpomínky („už si toho moc nepamatuji, takže to asi nebylo o posledních, nýbrž už o loňských prázdninách“).

Volba určité strategie nebo jejich kombinace závisí zejména na obtížnosti úkolu a množství úsilí, které by respondent musel k přesnému zodpovězení otázky vynaložit. Uspadnit rozhodnutí o uspokojivé přesnosti odpovědi se v některých případech dokonce snaží i sám výzkumník, když do znění otázky úmyslně vnese prvek neurčitosti („Kdy *asi* se to stalo?“; „Kolikrát *přibližně* se to stalo za posledních dvanáct měsíců?“ atp.).

Jinými empiricky zmapovanými problémy vybavování informací z paměti jsou efekt spáry (*seam effect*) a efekt teleskopu (*telescoping*).

Podstatou efektu spáry [tamtéž: 122] je skutečnost, že při výpovědi respondentů o určité časové periodě se jimi zmiňované události koncentrují do závěru nebo začátku tohoto období. Tento efekt se týká zejména panelových a longitudinálních výzkumů, kdy respondenti opakovaně vypovídají např. o uplynulém tříměsíčním období. Empirická data ukazují, že změny (např. platu) během měsíců v rámci téhož reportovaného období jsou minimální, změny mezi sousedními měsíci ze dvou navazujících period jsou pravidelně podstatně dramatičtější.

Efekt teleskopu [Neter a Waksberg 1964; Sudman a Bradburn 1973; Tourangeau, Rips a Rasinski 2000] se týká nepřesností v určení přesného data události a jejich následného chybného zahrnutí nebo vyloučení z období, o němž má respondent vypovídat. Například v případě otázky „Kolikrát za posledních šest měsíců jste se vracel domů za tmy?“ může respondent do sledovaného období mylně zahrnout i případy, které jeho počátku předcházely, nebo naopak vyloučit takové, které už do něj spadají. Struktury odpovědí na podobné otázky ukazují, že chyby, kterých se v nich respondenti dopouštějí, jsou systematické a že v principu vedou k nadhodnocení počtu událostí v rámci sledované periody.¹³

Oba jevy mají vliv na počet událostí, které respondent zahrne do sledovaného období, případně i na změnu v jejich počtu nebo frekvenci během období nebo mezi více periodami. Jde-li o bezpečnostní výzkum, je mnoho takových otázek, které mohou být těmito jevy ovlivněny. Připomeňme například jen dotazy na počet trestných činů, kterých se respondent stal obětí za určité období, kolikrát byl vyšetřován policií nebo kolikrát jel na červenou... V případě bezpečnostního výzkumu a jeho citlivých témata vstupují navíc do hry další rušivé momenty: obtížné definování některých klíčových dimenzí, nízká incidence událostí, neochota vypovídat o citlivých tématech, sociální desirabilita atd.

Rozhodování

Procesy rozhodování se týkají obou modalit podnětů, pokračujme nejprve faktografickými otázkami.

Cílem výzkumu ve skutečnosti není většinou přesné datum, někdy dokonce ani počet událostí určitého typu. Tyto informace jsou pro respondenta důležité spíše jako zdroje pro rozhodnutí stran frekvence nebo pravděpodobnosti událostí, přičemž jejich přesnost opět není stoprocentní.

Důvody chybovosti rozhodovacích procesů se pokouší definovat Tversky a Kahneman [1974]; tvrdí, že na zdaleka ne dokonalá paměťová data jsou během posuzování frekvence nebo pravděpodobnosti aplikovány opět ne zcela přesné heuristické metody. Jako příklad uvádějí heuristiky *reprezentativity*, kdy respondent posuzuje shodu posuzovaného případu se stereotypem dané třídy (např. zda vyhrožování zbitím již lze zahrnout do kategorie trestného činu), *dosažitelnosti*, když na povahu vybavené informace usuzuje na základě snadnosti/obtížnosti jejího vybavení z paměti (např. když míru obav hodnotí na základě toho, jak snadno nebo naopak obtížně si vzpomene na situaci, kdy obavy pociťoval) a heuristiku *ukotvení / přizpůsobení*, pomocí níž respondenti upravují původní vybavené hodnoty na základě dalších kritérií (například frekvenci vlastních dopravních přestupků přizpůsobí nabízené odpovědní škále tak, aby ležela v dolní, příznivější polovině).

Tourangeau, Rips a Rasinski [2000: 145] systematizují strategie pro zodpovídání frekvenčních otázek do následujících skupin:

¹³ Podrobněji k efektům spáry i teleskopu viz TOURANGEAU, RIPS a RASINSKI [2000].

1. informace o jednotlivých událostech
 - vybavení a sečtení všech případů (např. všech kontaktů s policií)
 - vybavení a sečtení případů podle jednotlivých oblastí (např. jednotlivé typy trestných činů)
 - vybavení několika případů a extrapolace na celé cílové období (např. počet přešupků za poslední měsíc a jeho extrapolace na poslední rok)
2. informace o vedeném seznamu
 - vybavení zápisu o přesném počtu případů z paměti – je-li veden (např. o počtu rizikových sexuálních partnerů)
3. obecné informace
 - vyvolání informace o míře určitých případů přímo z paměti (např. informace o průměrné frekvenci návratů domů po půlnoci)
 - vyvolání a přizpůsobení doporučené míry určitých případů (např. informace o obecně přijatelné frekvenci spáchání dopravního přešupku a její přizpůsobení nahoru či dolů s ohledem na vlastní situaci)
4. obecný dojem
 - hrubý odhad (např. odhad počtu situací za poslední měsíc, ve kterých respondent zažíval pocit ohrožení)
 - kontextem ovlivněný odhad (např. využití střední kategorie odpovědní škály jako kotvy a přizpůsobení odpovědi na základě odhadu vlastní situace)

Respondenti výzkumů přitom samozřejmě mohou využívat více strategií současně a vzájemně je kombinovat, přičemž sečítání jednotlivých případů rozhodně nepatří k těm nejčastějším. Podle Blaira a Burtona [1987] ovlivňují volbu strategie:

1. velikost úsilí, které musí respondent vynaložit (zejména počet epizod, které si musí vybavít a sečíst),
2. motivace respondenta vynaložit potřebné úsilí,
3. dostupnost informací o jednotlivých případech v paměti,
4. možnosti využití alternativních procesů,
5. podmínky zadání, jako například znění otázky.¹⁴

Respondent vědomě volí strategii v závislosti na dostupnosti informací tak, aby byla z jeho hlediska vyvážená s ohledem na vynaložené úsilí a dosaženou přesnost odpovědi.¹⁵

Tradiční pohled na postoje jakožto pevné spojení mezi nějakým objektem a jeho hodnocením má vážné nedostatky, zejména s ohledem na prokázanou nestabilitu v čase a závislost na kontextu, v němž je postoj vyjadřován.¹⁶

¹⁴ Převzato z TOURANGEAU, RIPS a RASINSKI [2000: 153 a dále].

¹⁵ Hovořit však o přesnosti nebo o chybách není zcela odpovídající v případě postojových otázek, neboť subjektivní charakter zkoumaných informací znemožňuje jejich ověření, neexistuje kritérium, podle něhož by bylo možné přesnost posoudit.

¹⁶ Viz WILSONOVO a HODGESOVO [1992] rozlišení na model zásuvky (*file drawer*), podle kterého postoje existují v paměti v podobě stálých hodnocení objektu a člověk je pouze v případě nutnosti „vytáhne ze šuplíku“, a interpretační model (*construal*), podle kterého jsou z paměti vyvolávány indicie jiného druhu a na jejich základě je postoj teprve vytvářen.

Podle Tourangeaua, Ripse a Rasinskiho [2000: 172] respondenti často postoj k objektu, který sleduje výzkumná otázka, připravený nemají a musí jej nějakým způsobem utvořit z následujících zdrojů:

1. dojmy nebo stereotypy, které platí pro určitou skupinu jevů a které jsou aplikovány na konkrétní případ (např. celkový dojem z práce soudů v celostátním měřítku je aplikován na hodnocení práce soudů v bydlišti respondenta);
2. obecné postoje, hodnoty nebo ideologické predispozice jsou aplikovány na konkrétní objekt (např. morální hodnota „nezabiješ“ je aplikována na postoj k trestu smrti; ideologická pozice je aplikována na ochotu zvýšit/snížit pravomoci policie);
3. přesvědčení nebo názory na jednotlivý objekt jsou aplikovány na sledovanou obecnější kategorii nebo na příbuzný objekt (např. spokojenost s prací policie v místě bydliště je aplikována na spokojenost s prací policie v celostátním měřítku; spokojenost s prací Policie České republiky je využita k vyjádření spokojenosti s prací policie městské).

Konkrétní proces formulace odpovědi na postojové otázky vykreslují Tourangeau, Rips a Rasinski [2000: 178] prostřednictvím *modelu výběru vzorku názorů* (The Belief-Sampling Model). Podle tohoto přístupu je postoj jakousi paměťovou databází, která obsahuje soubor všech úvah o daném objektu, tj. znalostí, názorů, dojmů, obecných hodnot, které se jej týkají, jeho dřívější hodnocení atp. Postoj je v tomto pojetí jakousi neutrální kategorií, potenciálem, který je v konkrétních situacích využit v různé míře a různé podobě. Při vyjadřování postoje totiž člověk nemá k dispozici všechna relevantní data, pravděpodobnost využití jednotlivých složek odpovídá jejich momentální dostupnosti v paměti.

V závislosti na mnoha okolnostech situace dotazování může mít výsledný vzorek dat využitých pro stanovení postoje mnoho podob; různých podob tudíž za odlišných podmínek mohou nabývat i postoje vyjádřené jediným člověkem, ačkoli jejich zdrojem je stále tatáž databáze všech potenciálních úvah.

Editace odpovědi

V konečné fázi musí respondenti převést dosažené rozhodnutí do podoby odpovídající nabízeným možnostem (přízpusobit odpovědi rozsahu škály, upravit na základě posouzení sociální desirability). I zde hraje roli mnoho okolností, které ovlivňují podobu výsledku, přičemž dochází k odlišnostem u různých formátů otázky a odpovědi.¹⁷

Například v případě otevřených otázek požadujících číselnou odpověď (počet kontaktů s policií, počet přestupků, rizikových sexuálních partnerů, délka trestu za určité trestné činy atp.) je typickým jevem zaokrouhlování. Z běžné analýzy dat tohoto druhu je patrné, že respondenti mají tendenci své odpovědi zaokrouhlovat a že tato tendence sílí s narůstajícím počtem případů, o nichž má odpověď vypovídat. Nejčastěji se přitom jedná o násobky pěti a deseti.

¹⁷ Příklady specifických procesů a nebezpečí zkrácení spojených s různými formáty faktografických dotazů uvádějí TOURANGEAU, RIPS a RASINSKI [2000: 100].

Zaokrouhlování numerických odpovědí má přitom zásadní důsledky jednak pro přesnost odpovědí, jednak pro povahu získané proměnné. Je zřejmé, že zaokrouhlená hodnota neinformuje o stavu reality přesně. Navíc procesy zaokrouhlování fungují odlišně v závislosti na absolutní hodnotě, která má být zaokrouhlena, a dochází tak k systematickému vychýlení. Intervaly mezi zaokrouhlenými hodnotami totiž nejsou stejné (např. 5 – 10 – 20 – 50 – 100), což vede k systematicky vyššímu počtu zaokrouhlení směrem dolů než nahoru, a to i tehdy, když respondenti používají pravidla zaokrouhlování z matematického hlediska korektně a volí tu nejbližší hodnotu [Tourangeau, Rips a Rasinski 2000: 238]. Navíc není pravděpodobné, že by respondenti matematická pravidla skutečně používali zcela korektně, proces zaokrouhlení obsahuje také subjektivní prvky, které systematicky vychylují odpověď směrem k prototypickým hodnotám [Huttenlocher et al. 1990: 205].

Ze statistického hlediska výsledná proměnná částečně pozbývá kvantitativního charakteru a začíná se přibližovat proměnné kategoriální (respondenti nevyužívají všechny možnosti, vybírají mezi kategoriemi – zaokrouhlenými hodnotami).

Jiné problémy s převedením odpovědi na nabízené možnosti se objevují v případě posuzovacích škál. Různé numerické škály mají odlišný význam, a to i při zachování stejného rozsahu, např. $-5 \dots 0 \dots +5$; $0 \dots 10$; $1 \dots 11$ atp. (*scale label effects*) [Ostrom a Gannon 1996]. V případě otázky na pocit bezpečí („Jak bezpečně se cítíte v místě bydliště po setmění?“) pak záporné hodnoty ($-5 \dots -1$) implikují extrémnější postoj než nízké pozitivní hodnoty ($0/1 \dots 5$). 1 jakožto krajní bod implikuje nejnižší úroveň sledované vlastnosti („cítí se jen minimálně bezpečně“), 0 jako krajní bod ekvivalentní stupnice implikuje nepřítomnost sledované vlastnosti („necítí se bezpečně“) a -5 implikuje opak této vlastnosti („cítí se ohrožen“). Podobně variabilně je vnímán i střední bod stupnice: v jednom případě jím je 0 ($-5 \dots 0 \dots +5$), v jiném 5 ($0 \dots 10$), jindy zase 6 ($1 \dots 11$). Dokonce i samo určení přesného středu škály je v těchto situacích pro respondenty různě obtížné.

Jiným sledovaným vlivem je snaha respondentů vyhýbat se extrémním hodnocením, a tak přehlížet stanoviska vyjadřovaná krajními body škál (*response contraction bias*), nebo naopak častěji volit kategorie, které obsahují standardní nebo prototypickou položku (*stimulus contraction bias*). Různé číselné hodnoty nemají subjektivně ani kulturně stejný význam, a to může mít podstatný vliv jak na jejich využití, tak naopak na jejich opomíjení při volbě odpovědi na číselné škále. Typickým příkladem takového prototypu jsou „šťastná čísla“ nebo standardní hodnoty sloužící jako kognitivní referenční body v rámci obecně používaných systémů číslování (0, 1, 10, 100).

Efekt rozsahu škály [Sudman, Bradburn a Schwarz 1996: 219] (*scale range effects*) odkazuje ke skutečnosti, že respondenti v souladu se sdílenými pravidly komunikace věří, že správná odpověď leží mezi těmi, které jim nabízí výzkumník. Například rozsah škály na počet situací, v nichž se stali svědky kriminálního jednání (od 0 do 20, resp. od 0 do 100), napoví, zda mají vzít v úvahu pouze vážné, nebo i méně vážné události. Střed škály často také poslouží jako informace o tom, jaká je průměrná nebo typická hodnota daného jevu v populaci (např. „průměrný počet dopravních přestupků“), a s její pomocí pak respondent odvodí hodnotu vlastní. Volba rozsahu škály, a tedy i přesné hodnoty jejího středu, má pak zásadní vliv na hodnoty odpovědí,

výsledky výzkumu. Je prokázáno, že vysokofrekvenční škály produkují vyšší výsledné hodnoty než škály nízkofrekvenční, a to i při jinak naprosto totožném znění otázky. (Např. průměrná hladina počtu situací ohrožení bude nižší v případě použití škály „1, 2–3, 4–10, 11 a více“ než v případě použití škály „méně než 10, 10–19, 20–29, 30 a více“.)

Opatřeními, která mohou zmíněné problémy zmírnit, jsou podle Krosnicka a Berenta [1993] například pojmenování všech bodů škály, které ujasní jejich význam, nebo větvení rozdělující sledovanou oblast do konzistentnějších a snáze zpracovatelných celků (např. otázka na svědectví kriminálního jednání může být rozdělena na majetkové a násilné trestné činy). Oba kroky vedou nejen ke zvýšené spolehlivosti odpovědí, nýbrž také ke zrychlení procesu zodpovídání, protože respondentům usnadňují jejich úkol. Vzhledem k tomu, že na oba tyto aspekty má vliv také sám rozsah škály (příliš málo kategorií nemusí umožnit dostatečnou diskriminaci odpovědí, příliš velký rozsah může vést k obtížnému rozlišení dvou sousedních kategorií), doporučují např. Krosnick a Fabrigar [1997] kompromisní variantu sedmibodové stupnice.

Specifickou variantou formátu odpovědi je seznam možností, který nepodléhá žádnému systému řazení. Nejčastějším problémem řešeným v této souvislosti je pořadí nabízených odpovědí a s ním související efekty prvenství a novosti.

Otázku, jak pořadí odpovědí ovlivňuje získané odpovědi, rozpracovává například Krosnickův a Alwinův [1987] model prvotního (*Initial Model*). Podle něj respondenti nezvažují vždy všechny potenciální možnosti odpovědí, nýbrž vyberou tu první, která je akceptovatelná. To samozřejmě souvisí s jejich motivací, mírou věnovaného úsilí a složitostí úkolu, tudíž se to markantněji projevuje v náročných případech rozsáhlých seznamů odpovědí. Podle tohoto modelu jsou při vizuální prezentaci (samovyplňování, nabídková karta) nejhlouběji zpracovány položky ze začátku seznamu, při vokální prezentaci (v rámci rozhovoru) ty z jeho konce. To má za následek efekt prvenství při čtení a efekt novosti při poslouchání.¹⁸

U postojových otázek hrají všechny výše zmíněné procesy svoji roli také, kromě nich však vstupují do hry i okolnosti další. Již zmíněným a prakticky nejdůležitějším problémem je přitom sociální desirabilita, jejíž důležitost se ještě umocňuje v případě citlivých otázek, typických pro sledování bezpečnostních témat. Snaha o vyjadřování společensky přijatelných stanovisek se nutně promítá do fáze přizpůsobení rozhodnutí nabízeným možnostem odpovědí i výběru konkrétní varianty. Zkreslení odpovědi na citlivé otázky nabývá podob konzistentního nadhodnocování nebo podhodnocování určitého druhu chování.

Tourangeau, Rips a Rasinski [2000: 269] uvádějí za empiricky prokázané příklady systematického podhodnocování témata, jako jsou postižení zločinem, kriminální jednání, užívání drog, konzumace alkoholu, kouření, potraty, spotřeba energie, určité dru-

¹⁸ Další rozpracování modelu provádějí SCHWARZ, HIPPLER a NOELLE-NEUMANNOVÁ [1991], když kromě hloubky kognitivního zpracování vnášejí do hry aspekt přijatelnosti jednotlivých variant pro respondenta. Každou možnost odpovědi chápou jako argument, který respondenta nějakým způsobem „přesvědčuje“. Míra jeho přijatelnosti pro danou osobu v kombinaci s hloubkou jeho kognitivního zpracování pak vede ke zvýšení či snížení pravděpodobnosti jeho přijetí či zamítnutí.

hy příjmů nebo některé druhy nepopulárních postojů, například rasistických. Za příklady systematického nadhodnocování pak mohou sloužit dodržování pravidel silničního provozu, volební účast, šetření energií atp.¹⁹

Procesy, které jsou zodpovědné za zkreslení odpovědí u citlivých otázek, autoři dělí do tří skupin [2000: 279]:

1. problematika soukromí a důvěrnosti, která odkazuje ke snaze nenechat si narušit soukromí, k obavám o vyzrazení důvěrných informací a k rozhodnutí nesvěřovat požadované údaje tazateli, výzkumníkovi nebo třetí osobě;
2. racionální poměřování zisků a ztrát plynoucích z účasti ve výzkumu a/nebo ve sdělování přesných odpovědí;
3. lhaní/zkreslování jako způsob vyhnout se rozpakům a pocitům trapnosti, což je taktika využívaná v každodenním životě.

Mezi dalšími motivy zkreslování odpovědí mohou být zmíněny snaha být ohleduplný k osobě tazatele a vyhnout se jeho urážce nebo vyvolání nesouhlasu (např. při zodpovídání genderových nebo rasových témat způsobuje pohlaví, resp. rasa tazatele modifikaci odpovědi směrem k postojům ohleduplnějším k jeho/její osobě) nebo snaha o konzistenci odpovědí (respondenti cítí, že příbuzné otázky by měly být zodpovídaný v podobném duchu a tomu se snaží přizpůsobit své odpovědi).

Klíčovým jevem stojícím v pozadí vědomého a úmyslného zkreslování odpovědi na citlivé otázky je sociální desirabilita. Sociálně desirabilní je taková otázka, která manipuluje odpovědi respondentů směrem k variantám, které jsou společností akceptovány, a odklání je od těch, které jsou považovány za společensky nežádoucí. Ačkoli sociální desirabilita je atributem otázky (či spíše přímo citlivého tématu samého), k jejímu projevu dochází pochopitelně na individuální psychické úrovni a dotázaní jí vyjadřují přirozenou potřebu sociálního uznání a začlenění; cítí, že „by měli“ odpovědět určitým žádaným způsobem, nebo alespoň že „by neměli“ zcela otevřeně projevovat stanoviska nežádoucí.

Míra zkreslení vzrůstá zejména s tím, jak se zvyšuje citlivost tématu, a také při studiu populací, které „mají co schovávat“. Prostředkem, který může vliv sociální desirability snížit, je zejména použití méně invazivních technik sběru dat. Příkladem může být některá z variant samovyplnování respondentem, ať už papírového dotazníku, elektronického formuláře nebo elektronického formuláře se současným audiozáznamem. Empirické testy prokazují, že počet nesprávných odpovědí se v těchto případech významně snižuje oproti technikám využívajícím rozhovor (telefonický, tváří v tvář) [tamtéž: 278], přičemž za příčinu se považuje, že respondent se zde může zbavit obav z negativní reakce tazatele jakožto partnera sociální komunikace. Speciálním prostředkem pro podobné situace je také technika znáhodnění odpovědi, jejímž principem je náhodný výběr otázky pro respondenta (pomocí technického zařízení) ze dvou možných (jedna citlivá, druhá ne-citlivá). Pouze respondent tak ví, na kterou otázku odpovídá, tazatel tuto informaci nemá [tamtéž: 272].

¹⁹ Speciálním případem je téma sexuálního chování. Tam na rozdíl od jednotného schématu fungujícího v ostatních oblastech dochází k odlišnostem. Systematicky nadhodnocují muži a podhodnocují ženy.

4. PROBLÉMY A VÝCHODISKA

Některá východiska a možná řešení problémů se zkoumáním citlivých otázek již byla zmíněna u jednotlivých fází procesu zodpovídání dotazu. Je zřejmé, že tyto kroky mohou vést ke zmírnění některých problémů, že jejich aplikace ovšem současně může způsobit problémy ve fázi jiné. Výběr konkrétního opatření je tak velmi složitou součástí procesu vytváření designu výzkumného nástroje, jeho vynechání však může mít pro kvalitu dat fatální důsledky. V závěrečné části se pokusím o shrnutí možností zatím naznačených a o jejich doplnění dalšími, které prozatím zmíněny nebyly.

Klíčovým rozhodnutím nejen v oblasti výzkumu citlivých témat je volba způsobu sběru dat. Jejich počet v současné době překračuje desítku, přičemž přehled a kategorizaci uvádějí Tourangeau, Rips a Rasinski [2000: 292]. Podle nich se metody sběru dat liší zejména v pěti charakteristikách:

- způsob kontaktování respondentů (osobní, telefonické, poštovní, internetové/e-mailové)
- médium pro prezentaci otázek (papírové, elektronické)
- způsob administrace otázek (tazatelem, samotným respondentem)
- kanál vyjádření otázky (vokální, vizuální)
- způsob odpovídání (mluvený, psaný, elektronický)

Zatímco způsob kontaktování respondentů má vliv zejména na vlastnosti pokrytého souboru (tzn. že různé způsoby se hodí pro různé cílové populace), a výhody tak přínášejí spíše klasická osobní kontaktování, konkrétně v případě citlivých témat je významné plus na straně metod, které přítomnost tazatele nevyžadují.

Osoba tazatele/ky může dotazování ovlivnit dvěma způsoby: osobními charakteristikami (pohlaví, věk, rasa,...) a jednáním během rozhovoru. V případě varianty samovyplňování jsou oba aspekty eliminovány, což vede jak ke zmenšení obav z prozrazení citlivých údajů a omezení pocitů rozpaků nebo trapnosti, tak ke snížení nároků na sociální desirabilitu odpovědi. Výsledkem toho je například významné zvýšení kladných odpovědí na takové citlivé otázky, jako je užívání drog nebo konzumace alkoholu, a to až na trojnásobek oproti rozhovoru s tazatelem (příklady viz tamtéž [296]). Podobně se při samovyplňování snižují výpovědi o sociálně žádoucím jednání, anebo například sblíží odpovědi mužů a žen, jde-li o otázky na počet sexuálních partnerů. Kromě oslabení sociální desirability má nepřítomnost tazatele za následek také eliminaci vlivů, které jsou výsledkem jeho výkonu během dotazování; situace rozhovoru je tak oprostěna od jednoho ze zdrojů náhodných chyb a je v tomto ohledu více standardizována (samozřejmě, že jiné aspekty situace sběru dat mají díky samovyplňování míru standardizace nižší a otevírají se nové prostory pro vznik jiných náhodných i systematických chyb).

Empiricky prokázaný vliv komputelizace na dotazování se prozatím váže pouze k identifikaci snížení počtu chybějících dat v důsledku vynechání některých otázek. Její vliv na povahu získaných odpovědí není prozatím jednoznačně zmapován, některé studie však poukazují na výhody sběru dat pomocí počítačového audio programu (ACASI – *Audio Computer-Assisted Self-Administered Interviewing*) u velmi citlivých

témat [tamtéž: 300]. Respondenti v tomto případě slyší otázku z reproduktoru počítače a zároveň ji čtou z displeje. Záznam odpovědi může probíhat buď elektronicky pomocí volby příslušné odpovědi klávesnicí nebo myší, anebo i vokálně. Tato metoda opět eliminuje osobu tazatele, čímž snižuje vliv sociální desirability a míru obav z prozrazení, vytváří pocit větší anonymity a zároveň klade na respondenta menší kognitivní nároky než varianty využívající buď pouze vizuální, nebo pouze vokální způsob prezentace otázky.

Psychologickým pozadím vlivu metody sběru dat na jejich kvalitu jsou podle zmíněných autorů především tři proměnné: pocit *neosobnosti*, jaký metoda vyvolává, *kognitivní zátěž*, kterou na respondenta klade, a *legitimitost/důležitost*, jakou v jejich očích získává. Vlastnosti jednotlivých způsobů sběru dat mají vliv na tyto proměnné a ony následně ovlivňují povahu získaných odpovědí. Pocit neosobnosti tak lze nejtěsněji vztáhnout k technikám samovyplňování, které snižují obavy z prozrazení nebo vystavení nepříjemným situacím, čímž zvyšují ochotu vypovídat o citlivých tématech. Představa o legitimitosti a důležitosti výzkumu má vliv na čas, který je respondent ochoten rozhovoru věnovat, a hloubku přemýšlení, do které je ochoten zajít. Obojí má vliv na výslednou odpověď stejně jako kognitivní zátěž, která je způsobem administrace vyžadována (čtení, poslouchání, následování instrukcí, rozpoznávání číslic, zadávání odpovědí atd.). Mezi další zprostředkovatele vlivu jednotlivých metod sběru patří také tempo (u rozhovoru je určuje tazatel, při samovyplňování sám respondent), pořadí zodpovídání otázek (u rozhovoru nebo elektronickém dotazování je jednotné, u samovyplňování je v rukou respondentů) nebo mentální model reprezentující celou situaci výzkumu jako takovou (respondent ji může vnímat jako prostředek seriózního výzkumu, ale také jako byrokratické vyplnění běžného formuláře, či dokonce jako zábavnou hru na otázky a odpovědi).

Jiným způsobem jak zmírnit vliv sociální desirability některých témat jsou projekční techniky. Jejich principem je transformace vlastních názorů a postojů do neosobní podoby výpovědi o jinak definovaném objektu. Projekční techniky mají svůj původ v psychologii a psychiatrii, kde jsou používány jako nástroj analýzy zkoumané osoby nebo pacienta. Zde se proto také můžeme setkat s konkrétními nástroji, jako jsou bubble test nebo Rorschachovy skvrny, jejichž prostřednictvím jsou o osobách získávány informace, které by nebyly schopny nebo ochotny sdělit přímo. Ve standardizovaných dotaznících může být principu projekce vlastních postojů do jiných objektů využito v podobě otázek např. na to, „kolik asi dopravních přestupků ročně spáchá řidič, který jezdí v podobné míře a podobným stylem jako respondent“, „jak se podle něj na postavení homosexuálů ve společnosti dívají lidé, kteří mají podobné životní zkušenosti jako on“, nebo „jak často lidé žijící v podobných sociálních podmínkách tělesně trestají své děti“. Ačkoli v některých případech mohou být podobné strategie velmi užitečné, pojí se s nimi současně vážné riziko: že respondent bude skutečně vypovídat o „těch druhých“, ačkoli se jeho vlastní postoje od těchto postojů odlišují. Jistým vylepšením proto může být zdvojení dotazu, kdy se respondent nejprve vysloví k „ostatním“ a posléze je ještě dotázán na svůj vlastní postoj. Ačkoli je do hry vnesena další nekontrolovaná dimenze (rozdílné tendence ke konformitě), může porovnání odpovědí sloužit jako jisté validizační kritérium.

Kromě uvedených praktických návrhů je důležité zmínit také celé spektrum metod kognitivních přístupů, které jsou používány k ověření validity otázek v dotazníku. Jejich záběr je v souhrnu velmi široký a pokrývá prakticky všechny fáze procesu zodpovídání dotazu od jeho interpretace až po editaci odpovědi. Vzhledem k tomu, že jde o metody využitelné snad u všech oblastí sociálního výzkumu, není třeba je na tomto místě rozpracovávat v souvislosti s citlivými nebo bezpečnostními tématy. Zájemce o jejich studium lze odkázat zejména na následující publikace: Schwarz a Sudman 1996, Presser et al. 2004.

Literatura

- BLAIR, E. A. – BURTON, S. 1987. „Cognitive Processes Used by Survey Respondents to Answer Behavioral Frequency Questions“. *Journal of Consumer Research*, 14, s. 280–288.
- BRADBURN, N. M. – SUDMAN, S. – WANSINK, B. 2004. *Asking Questions: The Definitive Guide to Questionnaire Design – For Market Research, Political Polls, and Social and Health Questionnaires, Revised Edition*. New York: Jossey-Bass.
- de LEEUW, E. 1992. *Data Quality in Mail, Telephone and Face to Face Surveys*. Amsterdam: TT-Publikaties.
- de LEEUW, E. – HOX, J. J. – KEF, S. 1997. „Overcoming the Problems of Special Interviews on Sensitive Topic: Computer-Assisted Self-Interviewing Tailored for Young Children and Adolescents“. In: *Sawtooth Software Conference Proceedings*. Seguem: Sawtooth Software.
- FOWLER, F. J. jr. – CANNELL, Ch. F. 1996. „Using Behavioral Coding to Identify Cognitive Problems with Survey Questions“. In: Schwarz, N. – Sudman, S. (eds.). *Answering questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher, s. 15–36.
- GRICE, P. H. 1975. „Logic and Conversation“. In: Cole, P. – Morgan, J. L. (eds.). *Syntax and Semantic 3. Speech Acts*. New York: Academic Press, s. 41–58.
- HIPPLER, H. J. – SCHWARZ, N. – SUDMAN, S. (eds.) 1987. *Social Information Processing and Survey Methodology*. New York: Springer-Verlag.
- HUTTENLOCHER, J. – HEDGES, L. V. – BRADBURN N. M. 1990. „Reports of Elapsed Time: Bounding and Rounding Processes in Estimation“. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory and Cognition* 16, s. 196–213.
- KROSNICK, J. A. – ALWIN, D. 1987. „An Evaluation of Cognitive Theory of Response-order Effects in Survey Measurement“. *Public Opinion Quarterly* 51, s. 210–219.
- KROSNICK, J. A. – BERENT, M. 1993. „Comparisons of Party Identification and Policy Preferences: The Impact of Survey Question Format“. *American Journal of Political Science* 37, s. 941–964.
- KROSNICK, J. A. – FABRIGAR, L. R. 1997. „Designing Rating Scales for Effective Measurement in Surveys“. In: Lyberg, L. – Biemer, P. – Collins, M. – deLeeuw, E. – Dippo, C. – Schwarz, N. – Trewin, D. (eds.). *Survey Measurement and Process Quality*. New York: Wiley, s. 141–164.
- LACHMAN, R. – LACHMAN, J. T. – BUTTERFIELD, E. C. 1979. *Cognitive Psychology and Information Processing: An Introduction*. Hillsdale: Erlbaum.
- LEE, R. M. 1993. *Doing Research on Sensitive Topics*. London and Newbury Park: Sage.
- MV ČR. *Program výzkumu a vývoje na období 2006–2010. „Bezpečnostní výzkum“*. Ministerstvo vnitra ČR, www.mvcr.cz/dokument/vyzkum/program.pdf
- NETER, J. – WAKSBERG, J. 1964. „A Study of Response Errors in Expenditures Data from Household Interviews“. In: *Journal of the American Statistical Association* 59, s. 17–55.
- OSTROM, T. M. – GANNON, K. M. 1996. „Exemplar Generation. Assessing How Respondents Give Meaning to Rating Scales“. In: Schwarz, N. – Sudman, S. (eds.). *Answering questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher, s. 293–318.

- PRESSER, S. – ROTHGEB, J. M. – COUPER, M. P. – LESSLER, J. T. – MARTIN, E. – MARTIN, J. – WINTER, E. 2004. *Methods for Testing and Evaluating Survey Questionnaires*. New York: Wiley.
- RENZETTI, C. M. – LEE, R. M. (eds.). 1993. *Researching Sensitive Topics*. London and Newbury Park: Sage.
- SEDLÁKOVÁ, M. 2004. *Vybrané kapitoly z kognitivní psychologie. Mentální reprezentace a mentální modely*. Praha: Grada Publishing.
- SCHAEFFER, N. C. – MAYNARD, D. W. 1996. „From Paradigm to Prototype and Back Again“. In: Schwarz, N. – Sudman, S. (eds.). *Answering Questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher, s. 65–88.
- SCHOBER, M. F. 1999. „Making Sense of Questions: An Interactional Approach“. In: Sirken, M. G. – Hermann, D. J. – Schechter, S. – Schwarz, N. – Tanur, J. M. – Tourangeau, R. (eds.). *Cognition and Survey Research*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- SCHWARZ, N. – HIPPLER, H. – NOELLE-NEUMANN, E. 1991. „A Cognitive Model of Response-Order Effects in Survey Measurement“. In: Schwarz, N. – Sudman, S. (eds.). *Context Effects in Social and Psychological Research*. New York: Springer-Verlag, s. 187–201.
- SCHWARZ, N. – SUDMAN, S. (eds.) 1996. *Answering Questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher.
- SIRKEN, M. G. – HERMANN, D. J. – SCHECHTER, S. – SCHWARZ, N. – TANUR, J. M. – TOURANGEAU, R. (eds.). 1999. *Cognition and Survey Research*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- STERNBERG, R. J. 2002. *Kognitivní psychologie*. Praha: Portál.
- SUDMAN, S. – BRADBURN, N. 1973. „Effects of Time and Memory Factors on Response in Surveys“. In: *Journal of the American Statistical Association* 68, s. 805–815.
- SUDMAN, S. – BRADBURN, N. M. – SCHWARZ, N. (eds.). 1996. *Thinking About Answers. The Application of Cognitive Processes to Survey Methodology*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher.
- TOURANGEAU, R. 1984. „Cognitive Science and Survey Methods“. In: Jabine, T. – Straf, M. – Tanur, J. – Tourangeau, R. (eds.). *Cognitive Aspects of Survey Methodology: Building a Bridge Between Disciplines*. Washington: National Academy Press, s. 73–100.
- TOURANGEAU, R. – RIPS, L. J. – RASINSKI, K. 2000. *The Psychology of Survey Response*. Cambridge: Cambridge University Press.
- TOURANGEAU, R. – SMITH, T. W. 1996. „Asking Sensitive Questions: The Impact of Data Collection Mode, Question Format and Question Context“. *Public Opinion Quarterly* 60 (2), s. 275–304.
- TULVING, E. 1972. „Episodic and Semantic Memory“. In: Tulving, E. – Donaldson, W. (eds.). *Organization of Memory*. New York: Academic Press, s. 381–403.
- TVERSKY, A. – KAHNEMAN, D. 1974. „Judgement under Uncertainty: Heuristics and Biases“. *Science* 185, s. 1124–1131.
- VÁLKOVÁ, J. 1998. „Několik úvah nad viktimologickými výzkumy“. In: Musil, J. – Vandruchová, M. (eds.). *Pocta prof. JUDr. Otovi Novotnému k 70. narozeninám*. Praha: Codex Bohemia, s. 278–295.
- VAN METER, K. M. 2000. „Sensitive Topics – Sensitive Questions: Overview of the Sociological Research Literature“. *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, No. 68, s. 59–78.
- VINOPAL, J. 2001. *Metodologie výzkumů viktimizace: možnosti a omezení standardizovaného rozhovoru při dotazování obětí kriminálního jednání*. Nepublikovaná diplomová práce.
- 2004. „Neznámý výzkum: Mezi přípravou a vyhodnocením“. *Naše společnost* 2, s. 15–17.

Cognitive Aspects of the Monitoring of Sensitive Themes in Security Research

Summary

The aim of the article is to apply the methodology of cognitive approaches to the field of the empirical monitoring of sensitive themes in research (survey) on feelings of security or safety. It is based on the premise that answers to such questions are very prone to various kinds of distortion, whether because of the high emotional charge of the themes or the factor of social desirability. The article explains the problem

of sensitive themes and questions with specific reference to the context of security research, and also the basic models of cognitive approaches to the process of answering questions as part of standardised questionnaires. The frame for explanation of the sources and course of influence is the dual situation of questioning, which means that it is both a series of cognitive tasks for respondents on the one hand and as a social meeting between two people on the other. The article then successively analyses the circumstances that have an effect on the process of answering in the phases of interpretation of the question, the retrieval of information from the memory, decision on answer and its adjustment to the possibilities offered. These factors are illustrated by empirical examples.