

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ  
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ - GUTENBERG  
*Επιστημονικός Σύμβουλος: Δ.Γ. ΤΣΑΟΥΣΗΣ*  
Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου  
Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών

COLIN ROBSON

# Η ΕΡΕΥΝΑ ΤΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΥ ΚΟΣΜΟΥ

*Ένα μέσον για κοινωνικούς επιστήμονες  
και επαγγελματίες ερευνητές*

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ  
ΚΑΙΤΗ ΜΙΧΑΛΟΠΟΥΛΟΥ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗΣ  
ΦΡΟΣΩ ΚΑΛΥΒΑ

ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ  
ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΝΤΑΛΑΚΟΥ, ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΒΑΣΙΛΙΚΟΥ

*Δεύτερη έκδοση συμπληρωμένη*

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

GUTENBERG • ΑΘΗΝΑ

## Περαιτέρω Πηγές

- CZAJA, R. και BLAIR, J. (1996), *Designing Surveys: A Guide to Decisions and Procedures*, Pine Forge, Thousand Oaks, Καλιφόρνια. Ενημερωμένο με λεπτομερή συζήτηση των τηλεφωνικών δειγματοληπτικών ερευνών. Καλύπτει τόσο πρακτικές οδηγίες όσο και τις υποκείμενες λογικές αρχές.
- DEVAUS, D.A. (γ' έκδ. 1991), *Surveys in Social Research*, UCL Press/Allen & Unwin, Λονδίνο. Σύντομο κείμενο που καλύπτει το σχεδιασμό και τα πρακτικά ζητήματα. Πολύ σαφές.
- DILLMAN, D. (β' έκδ. 2000), *Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method*, Wiley, Chichester. Πλήρης κάλυψη του δειγματοληπτικού σχεδιασμού και της δειγματοληπτικής πρακτικής περιλαμβάνοντας εκτενή μεταχείριση των ερευνών στο διαδίκτυο.
- HAKIM, C. (1987), *Research Design: Strategies and Choices in the Design of Social Research*, Allen & Unwin, Λονδίνο. Βλέπε το κεφάλαιο «Ad Hoc Sample Surveys» που συζητά το σχεδιασμό μικρών ερευνών.
- HOINVILLE, G., JOWELL, R. και συνεργάτες (β' έκδ. 1985), *Survey Research Practice*, Gower, Λονδίνο. Εξαιρετικό κείμενο για τις πρακτικές πτυχές του σχεδιασμού και της εκτέλεσης δειγματοληπτικών ερευνών.
- MARSH, C. (1982), *The Survey Method: The Contribution of Surveys to Sociological Explanation*, Allen & Unwin, Λονδίνο. Αν και κυρίως μεθοδολογικό, το ενδιαφέρον του είναι ευρύτερο από αυτό που υποδηλώνει ο υπότιτλος. Πολύ εκτενής σχολιασμένη βιβλιογραφία.
- MISHLER, E.G. (1991), *Research Interviewing: Context and Narrative*, Harvard University Press, Cambridge, Μασσαχουσέτη. Παρουσιάζει μια ισχυρή κριτική της δειγματοληπτικής έρευνας με συνεντεύξεις. Προτείνει ότι η τυπική προσέγγιση της έλλειψης αναφοράς των ερωτημάτων και των αποκρίσεων σε ένα γενικό πλαίσιο οδηγεί σε προβλήματα στην ανάλυση και την ερμηνεία.
- SAPSFORD, R. (1999), *Survey Research*, Sage, Λονδίνο. Χρήσιμη συζήτηση της εφαρμοσμένης έρευνας σε περιορισμένες καταστάσεις με περιορισμένους πόρους. Επίσης, συζητά τα πρακτικά ζητήματα της δειγματοληψίας στον πραγματικό κόσμο.
- TUNNER, C.F. και MARTIN, E., επιμ. (1986), *Surveying Subjective Phenomena*, 2 τόμοι, Russel Sage, Νέα Υόρκη. Λεπτομερής αναφορά σε σημαντικά μεθοδολογικά ζητήματα των δειγματοληπτικών ερευνών.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

### Συνεντεύξεις

#### ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ:

- συζητά τους διάφορους τύπους συνεντεύξεων, διαφοροποιώντας τους ανάλογα με το πόσο είναι δομημένες·
- θεωρεί τις περιστάσεις υπό τις οποίες είναι κατάλληλοι οι διάφοροι τύποι·
- επισκοπεί κριτικά τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των συνεντεύξεων·
- παρέχει γενικές συμβουλές προς τους συνεντευκτές, περιλαμβανομένων των ειδών των ερωτήσεων που πρέπει να αποφεύγονται·
- καλύπτει τις φάσεις μιας συνέντευξης·
- δίνει ιδιαίτερη προσοχή στις ημιδομημένες συνεντεύξεις, περιλαμβανομένων των σχεδίων συνέντευξης·
- επισκοπεί κριτικά τα ζητήματα που ενέχονται κατά τη διεξαγωγή ομαδικών συνεντεύξεων·
- καταγράφει λεπτομερώς τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των ομάδων εστίασης·
- καταλήγει επισκοπώντας κριτικά τις δεξιότητες που χρειάζονται οι συνεντευκτές.

#### Εισαγωγή

Η συνέντευξη ως μια ερευνητική μέθοδος τυπικά ενέχει εσάς που, ως ερευνητές, θέτετε ερωτήσεις και, ελπίζετε ότι, θα λάβετε αποκρίσεις από τα άτομα από τα οποία παίρνετε τη συνέντευξη. Χρησιμοποιείται ευρύτατα στην κοινωνική έρευνα και υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τύποι συνεντεύξεων. Μια τυπολογία που χρησιμοποιείται συνήθως διακρίνει μεταξύ δομημένων, ημιδομημένων και μη δομημένων συνεντεύξεων. Οι διαφορετικοί τύποι μπορούν να συνδεθούν

σε κάποιον βαθμό με το «βάθος» των αποκρίσεων που αναζητάμε. Το ακραίο παράδειγμα μιας πολύ δομημένης μορφής είναι η συνέντευξη της δειγματοληπτικής έρευνας που συζητήθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο. Πρόκειται ουσιαστικά για ένα ερωτηματολόγιο με προκαθορισμένες ερωτήσεις σε μια προαποφασισμένη διάταξη και τυποποιημένη διατύπωση, όπου οι αποκρίσεις στις περισσότερες ερωτήσεις πρέπει να επιλεγούν από έναν μικρό κατάλογο εναλλακτικών απαντήσεων. Οι λιγότερο δομημένες προσεγγίσεις επιτρέπουν στον ερωτώμενο πολύ μεγαλύτερη ευελιξία στην απόκριση, ενώ στο άλλο άκρο βρίσκεται η «εις βάθος συνέντευξη» (Miller και Crabtree, 1999), όπου ο αποκρινόμενος έχει κάθε ελευθερία να πει οτιδήποτε θέλει πάνω στο ευρύ θέμα της συνέντευξης, με ελάχιστη προτροπή από τον ερευνητή. Οι συνεντεύξεις διεξάγονται συνήθως ένας προς έναν, αλλά μπορούν να πραγματοποιηθούν και σε περιβάλλοντα ομάδας και, όπως συζητήθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, το τηλέφωνο χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο λόγω της οικονομίας χρόνου και πόρων που επιτρέπει.

Οι συνεντεύξεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως η κύρια ή η μοναδική προσέγγιση σε μια μελέτη, όπως σε μια δειγματοληπτική έρευνα ή σε πολλές μελέτες θεμελιωμένης θεωρίας. Ωστόσο, είναι κατάλληλες για να χρησιμοποιηθούν σε συνδυασμό με άλλες μεθόδους, σε μια προσέγγιση πολλαπλών μεθόδων. Μια μελέτη της περίπτωσης θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει κάποιο είδος σχετικά τυπικής συνέντευξης ως συμπλήρωμα στη συμμετοχική παρατήρηση. Ένα πείραμα θα μπορούσε συχνά να ενσωματώσει χρήσιμα, μια συνέντευξη μετά τη μεσολάβηση, για να βοηθήσει την ενσωμάτωση των απόψεων του συμμετέχοντος στα ευρήματα.

Το τελευταίο κεφάλαιο κάλυψε τα ερωτηματολόγια των δειγματοληπτικών ερευνών που βασίζονται σε συνεντεύξεις. Αυτό το κεφάλαιο εστιάζει σε μια σειρά άλλων τύπων συνεντεύξεων όπου οι ανοιχτές ερωτήσεις αποτελούν τον κανόνα. Ένα τυπικό σενάριο που μπορούμε να φανταστούμε είναι μια διερεύνηση μικρής κλίμακας όπου εσείς, δουλεύοντας ως φοιτητής, δάσκαλος, κοινωνικός λειτουργός, εφαρμοσμένος κοινωνικός ερευνητής ή οτιδήποτε άλλο, θέλετε να διεξάγετε μια μελέτη με περιορισμένους πόρους και χρόνο, είτε μόνοι σας, είτε με κάποιον συνάδελφο ή βοηθό μερικής απασχόλησης, που πιθανά αναφέρεται σε κάποια κατάσταση στην οποία εσείς ήδη συμμετέχετε ενεργά. Σε αυτές τις καταστάσεις, τέτοιου είδους συνεντεύξεις μπορεί να αποτελούν ένα ισχυρό εργαλείο, παρότι μπορεί να ενυπάρχουν δυνητικά προβλήματα – πρακτικά, θεωρητικά και αναλυτικά, μεταξύ άλλων.

## Τύποι και μορφές συνεντεύξεων

**Μ**ια διάκριση που γίνεται συχνά, βασίζεται στο βαθμό δόμησης ή τυποποίησης της συνέντευξης:

- *Πλήρως δομημένη συνέντευξη* Έχει προκαθορισμένες ερωτήσεις με προκαθορισμένη διατύπωση, συνήθως σε προκαθορισμένη διάταξη. Η χρήση κυρίως ανοιχτών ερωτήσεων αποτελεί ουσιαστικά τη μόνη διαφορά από ένα ερωτηματολόγιο δειγματοληπτικής έρευνας που βασίζεται σε συνεντεύξεις.
- *Ημιδομημένη συνέντευξη* Έχει προκαθορισμένες ερωτήσεις, αλλά η διάταξή τους μπορεί να τροποποιηθεί ανάλογα με την αντίληψη του συνεντευκτή σχετικά με το τι φαίνεται καταλληλότερο. Η διατύπωση της ερώτησης μπορεί να αλλάξει και να δοθούν εξηγήσεις· συγκεκριμένες ερωτήσεις που φαίνονται ακατάλληλες για κάποιο συγκεκριμένο ερωτώμενο μπορούν να παραλειφθούν, ή να περιληφθούν πρόσθετες ερωτήσεις.
- *Μη δομημένη συνέντευξη* Ο συνεντευκτής έχει μια γενική περιοχή που τον ενδιαφέρει και τον απασχολεί, αλλά επιτρέπει στη συζήτηση να αναπτυχθεί στο πλαίσιο αυτής της περιοχής. Μπορεί να είναι πλήρως άτυπη.

Οι ημιδομημένες και μη δομημένες συνεντεύξεις χρησιμοποιούνται ευρέως σε ευέλικτα, ποιοτικά σχέδια. Ο King (1994) τις αποκαλεί *συνεντεύξεις ποιοτικής έρευνας* και προτείνει κατευθυντήριες γραμμές για τις καταστάσεις στις οποίες θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν και οι οποίες παρουσιάζονται στο Πλαίσιο 9.1.

Οι Powney και Watts (1987, Κεφ. 2) προτιμούν μια διαφορετική τυπολογία, κάνοντας μια βασική διάκριση μεταξύ *συνεντεύξεων αποκρινόμενων* και *συνεντεύξεων πληροφορητών*. Στις συνεντεύξεις αποκρινόμενων, ο συνεντευκτής διατηρεί τον έλεγχο (ή τουλάχιστον αυτή είναι η πρόθεση του συνεντευκτή) κατά τη διάρκεια όλης της διαδικασίας. Όλες αυτές οι συνεντεύξεις είναι αναγκαστικά δομημένες σε κάποιον βαθμό από το συνεντευκτή. Σε αυτόν τον τύπο, ή τρόπο, συνέντευξης, το κεντρικό σημείο είναι πως η πρόθεση είναι ότι «οι συνεντευκτές κυριαρχούν». Η ατζέντα τους είναι αυτό που έχει σημασία. Και οι πλήρως και οι ημιδομημένες συνεντεύξεις είναι τυπικά, κατ' αυτήν την έννοια, συνεντεύξεις αποκρινόμενων.

Στις συνεντεύξεις πληροφορητών (αναφέρονται μερικές φορές ως *μη κατευθυντήριες* σε σχέση με το ρόλο του συνεντευκτή), το πρωτεύον ενδιαφέρον είναι για τις απόψεις του ερωτώμενου για μια συγκεκριμένη κατάσταση ή γενικό πλαίσιο. Από την οπτική του συνεντευκτή, μια τέτοια συνέντευξη θα φαίνεται σχεδόν αναπόφευκτα ως μη δομημένη, καθώς είναι απίθανο να γνωρίζει την ατζέντα του ερωτώμενου. Παρόλα αυτά, θα μπορούσε να είναι πολύ πιο δομημένη όσον αφορά τον ερωτώμενο.

## ΠΛΑΙΣΙΟ 9.1

## Περιστάσεις στις οποίες μια συνέντευξη ποιοτικής έρευνας είναι η πλέον κατάλληλη

- 1 Όπου μια έρευνα επικεντρώνεται στο νόημα που έχουν συγκεκριμένα φαινόμενα για τους συμμετέχοντες.
- 2 Όπου πρόκειται να μελετηθούν σε βάθος χρόνου προσωπικές απόψεις για τις διαδικασίες στο πλαίσιο μιας κοινωνικής μονάδας – όπως μια ομάδα εργασίας, ένα τμήμα ή ένας ολόκληρος οργανισμός – με τη χρήση μιας σειράς συνεντεύξεων.
- 3 Όπου απαιτούνται προσωπικές ιστορικές αφηγήσεις για το πώς αναπτύχθηκε ένα συγκεκριμένο φαινόμενο – για παράδειγμα, ένα νέο σύστημα για τις βάρδιες.
- 4 Όπου απαιτείται διερευνητική εργασία πριν διεξαχθεί μια ποσοτική μελέτη. Για παράδειγμα, ερευνητές που εξετάζουν την επίδραση της νέας τεχνολογίας στις κοινωνικές σχέσεις σε ένα περιβάλλον εργασίας, θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν ποιοτικές συνεντεύξεις για να προσδιορίσουν το εύρος των διαφορετικών τύπων εμπειριών στο οποίο θα έπρεπε να επικεντρωθεί μια επακόλουθη ποσοτική μελέτη.
- 5 Όπου έχει διεξαχθεί μια ποσοτική μελέτη, και απαιτούνται ποιοτικά δεδομένα για να επικυρώσουν συγκεκριμένες μετρήσεις ή να διευκρινιστεί και να επεξηγηθεί το νόημα των ευρημάτων. Για παράδειγμα, θα μπορούσαν να παρθούν συνεντεύξεις από άτομα με υψηλούς, μεσαίους και χαμηλούς βαθμούς σε μια νέα μέτρηση για το άγχος στην εργασία, για να φανεί αν οι εμπειρίες τους συμπίπτουν με τις εκτιμήσεις της μέτρησης.

(King, 1994, σσ. 16-17.)

Οι συνεντεύξεις μπορούν, φυσικά, να χρησιμοποιηθούν για σκοπούς άλλους από την έρευνα. Οι Aldridge και Wood (1998), για παράδειγμα, εξετάζουν τη χρήση ανακριτικών συνεντεύξεων στο πλαίσιο της φροντίδας και της κακοποίησης παιδιών. Υπάρχουν ουσιαδεις επικαλύψεις των δύο προσεγγίσεων, με την έννοια ότι και στις δύο περιπτώσεις ο βασικός σκοπός είναι να αναζητηθούν αποκρίσεις σε ερωτήσεις: ερευνητικές ερωτήσεις και ερωτήσεις ενοχής ή αθωότητας, αντίστοιχα.

## Το επίκεντρο των ερωτήσεων

Μια διάταξη συνήθως γίνεται μεταξύ του να αναζητούμε να μάθουμε τι γνωρίζουν, τι κάνουν οι άνθρωποι και του τι πιστεύουν ή αισθάνονται. Αντίστοιχα, αυτό οδηγεί σε ερωτήσεις που αναφέρονται σε γεγονότα, σε συμπεριφορές, και σε πεποιθήσεις ή στάσεις.

Είναι σχετικά εύκολο να φθάσουμε σε γεγονότα, αν και λάθη μπορούν να συμβούν τα οποία οφείλονται σε κενά στη μνήμη ή σε μεροληπτικές αποκρίσεις διαφόρων ειδών (η ηλικία μπορεί να δηλωθεί μικρότερη σε σχέση με την πραγματική από τους μεσήλικες ή να διογκωθεί από τους πραγματικά ηλικιωμένους). Οι καλύτερες αποκρίσεις δίνονται σε συγκεκριμένες (και όχι γενικές) ερωτήσεις που αφορούν σημαντικά ζητήματα, στο παρόν ή στο πρόσφατο παρελθόν. Οι ίδιοι κανόνες ισχύουν και σε ερωτήσεις σχετικά με τη συμπεριφορά, και φυσικά οι ερωτώμενοι βρίσκονται συχνά στη μοναδικά πλεονεκτική θέση να σας μιλούν για το τι κάνουν ή για το τι έχουν κάνει. Οι πεποιθήσεις και οι στάσεις αποτελούν έναν πολύ σημαντικό στόχο των τεχνικών αυτοαναφοράς, αλλά είναι σχετικά δύσκολο να τις προσεγγίσουμε. Είναι συχνά περίπλοκες και πολυδιάστατες και είναι ιδιαίτερα επιρρεπείς στις επιδράσεις της διατύπωσης των ερωτήσεων και στη διάταξή τους. Αυτά τα προβλήματα οδηγούν στη χρήση πολλών ερωτήσεων σχετικά με τις πεποιθήσεις ή τις στάσεις και μπορούμε να τα χειρισθούμε καλύτερα με την κατασκευή κατάλληλων κλιμάκων μέτρησης (βλέπε Κεφάλαιο 10).

## Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των συνεντεύξεων

Η συνέντευξη είναι ένας ευέλικτος και προσαρμοστικός τρόπος να μαθαίνουμε πράγματα. Ο ανθρώπινος χειρισμός της γλώσσας είναι συναρπαστικός, τόσο αυτός καθαυτός ως συμπεριφορά, όσο και για το σχεδόν μοναδικό παράθυρο που ανοίγει σε όσα κρύβονται πίσω από τις πράξεις μας. Το να παρατηρούμε τη συμπεριφορά είναι βέβαια μια χρήσιμη διερευνητική τεχνική, αλλά το να ρωτούμε άμεσα τους ανθρώπους τι συμβαίνει είναι ένας προφανώς συντομότερος δρόμος για να λάβουμε αποκρίσεις στα ερευνητικά μας ερωτήματα.

Οι συνεντεύξεις πρόσωπο με πρόσωπο προσφέρουν τη δυνατότητα τροποποίησης της διερευνητικής κατεύθυνσης, δίνοντας συνέχεια σε ενδιαφέρουσες αποκρίσεις και διερευνώντας υποκείμενα κίνητρα με έναν τρόπο που δεν είναι εφικτός με ερωτηματολόγια διά του ταχυδρομείου και τα άλλα αυτο-συμπληρούμενα ερωτηματολόγια. Μη λεκτικές ενδείξεις μπορεί να μας δώσουν μηνύματα που μας βοηθούν στην κατανόηση των προφορικών αποκρίσεων, πιθανά αλλάζοντας ή ακόμη, σε ακραίες περιπτώσεις, αντιστρέφοντας το νόημά τους. Για να χρησιμο-

ποιηθεί εποικοδομητικά αυτή η ευελιξία των συνεντεύξεων απαιτούνται σημαντικές ικανότητες και εμπειρία από το συνεντευκτή. Η έλλειψη τυποποίησης που υπονοείται αναπόφευκτα εγείρει ανησυχίες σχετικά με την αξιοπιστία. Είναι δύσκολο να αποκλεισθούν οι μεροληψίες. Υπάρχουν τρόποι αντιμετώπισης αυτών των προβλημάτων, αλλά απαιτούν έναν τέτοιο βαθμό επαγγελματισμού που δεν είναι πάντοτε εύκολος. Μολαταύτα, αν και η συνέντευξη δεν είναι σε καμία περίπτωση μια εύκολη επιλογή ως τεχνική συλλογής δεδομένων (κάτι που δείχνει για ακόμη μια φορά ότι οι φαινομενικά «εύκολες» τεχνικές που δίνουν έμφαση σε ποιοτικά δεδομένα, είναι πολύ δύσκολο να χρησιμοποιηθούν σωστά), παρέχει ωστόσο τη δυνατότητα να παραχθεί πλούσιο και πολύ διαφωτιστικό υλικό.

Η συνέντευξη είναι χρονοβόρα. Η ίδια η συνεδρία της συνέντευξης μπορεί προφανώς να ποικίλει σε διάρκεια. Συνεντεύξεις που διαρκούν λιγότερο από μισή ώρα είναι σπάνιο να είναι αξιόλογες· άλλες που ξεπερνούν κατά πολύ τη μια ώρα μπορεί να προβάλλουν παράλογες αξιώσεις σε πολυάσχολους ερωτώμενους, και να έχουν ως αποτέλεσμα τη μείωση του αριθμού εκείνων που θα επιθυμούσαν να συμμετάσχουν, γεγονός το οποίο με τη σειρά του μπορεί να οδηγήσει σε μεροληψίες για το δείγμα που επιτύχατε. Κυρίως, μη πείτε ότι η συνέντευξη θα κρατήσει μισή ώρα και έπειτα, συνεχίστε για μιάμιση ώρα. Από σας εξαρτάται να ολοκληρώσετε τη συνέντευξη σύμφωνα με το πρόγραμμα, και εσείς έχετε την επαγγελματική ευθύνη να το τηρήσετε, τόσο αυτό όσο και όλες τις άλλες υποχρεώσεις που αναλαμβάνετε. Αλλά και το αντίστροφο φαινόμενο δεν είναι άγνωστο: ο ερωτώμενος να είναι τόσο χαρούμενος που έχει ένα πρόθυμο αντί να τον ακούσει, ώστε να μην μπορείτε να ξεφύγετε. Ο τρόπος με τον οποίο θα χειρισθείτε κάτι τέτοιο εξαρτάται κυρίως από τις δικές σας ικανότητες να τερματίσετε τη συνέντευξη. Να θυμάστε, πάντως, ότι, όπως εσείς ελπίζετε να αποκομίσετε κάτι από τη συνέντευξη, δεν είναι παράλογο να θέλει να κερδίσει και ο ερωτώμενος κάτι από σας.

Όλες οι συνεντεύξεις απαιτούν προσεκτική προετοιμασία - διακανονισμοί για τις επισκέψεις, διασφάλιση των απαραίτητων αδειών - κι αυτό απαιτεί χρόνο. Η επιβεβαίωση των συμφωνιών και ο επαναπρογραμματισμός των συναντήσεων σε περιπτώσεις απουσιών ή απρόβλεπτων συμβάντων απαιτούν πολύ περισσότερο χρόνο. Οι σημειώσεις πρέπει να ενημερωθούν· οι μαγνητοφωνήσεις, αν χρησιμοποιηθούν, απαιτούν συνολική ή μερική απομαγνητοφώνηση (η αναλογία μεταξύ μαγνητοφωνημένου χρόνου και χρόνου απομαγνητοφώνησης είναι περίπου ένα προς δέκα, εκτός και αν είστε εξαιρετικά ικανοί: δηλαδή μια ώρα μαγνητοφώνησης αντιστοιχεί σε περίπου 10 ώρες πλήρους απομαγνητοφώνησης). Οι επακόλουθες αναλύσεις δεν θα καταναλώσουν λιγότερο χρόνο. Όπως συμβαίνει με όλες τις άλλες τεχνικές, ο προγραμματισμός και ο προϋπολογισμός του χρόνου αποτελούν μια κρίσιμη ικανότητα για μια επιτυχημένη διερεύνηση που διεξάγεται σε πραγματικές συνθήκες.

## Γενικές συμβουλές για τους συνεντευκτές

Η συνέντευξη είναι ένα είδος συζήτησης, και είναι κάτι με το οποίο έχουμε όλοι άμεση εμπειρία. Ωστόσο, η διαδικασία της συνέντευξης απαιτεί ιδιαίτερα διαφορετική έμφαση στην κοινωνική αλληλεπίδραση που λαμβάνει χώρα από την έμφαση που υπάρχει στην καθημερινή συζήτηση. Η δουλειά σας ως συνεντευκτής είναι να προσπαθήσετε να κάνετε τους ερωτώμενους να μιλούν ελεύθερα και ανοικτά. Η δική σας συμπεριφορά επηρεάζει σημαντικότερα την προθυμία τους να το κάνουν αυτό.

Γι' αυτόν το σκοπό, πρέπει:

- Να ακούτε περισσότερο και να μιλάτε λιγότερο. Οι περισσότεροι συνεντευκτές μιλούν υπερβολικά πολύ. Η συνέντευξη δεν είναι ένα βήμα απ' όπου ο συνεντευκτής εκφράζει τις προσωπικές εμπειρίες και γνώμες του.
- Να θέτετε τις ερωτήσεις με έναν ευθύ, ξεκάθαρο και μη απειλητικό τρόπο. Αν οι άνθρωποι βρίσκονται σε κατάσταση σύγχυσης ή άμυνας, τότε δεν θα αποκτήσετε τις πληροφορίες που ζητάτε.
- Να εξαλείψετε όλες τις νύξεις που θα μπορούσαν να οδηγήσουν τους ερωτώμενους να απαντήσουν με έναν συγκεκριμένο τρόπο. Πολλοί ερωτώμενοι επιθυμούν να ευχαριστήσουν το συνεντευκτή δίνοντας τις «σωστές» αποκρίσεις («Είστε κατά της αμαρτίας;»).
- Απολαύστε τη συνέντευξη (ή τουλάχιστον προσποιηθείτε ότι την απολαμβάνετε). Μην περνάτε το μήνυμα ότι πλήττετε ή ότι φοβόσαστε. Χρωματίστε τη φωνή σας και την έκφραση του προσώπου σας.

Είναι επίσης σημαντικό να κάνετε μια πλήρη καταγραφή της συνέντευξης. Αυτό μπορεί να γίνει από τις σημειώσεις που κρατήσατε την ώρα εκείνη και/ή από τη μαγνητοφώνηση της συνέντευξης. Οι έμπειροι συνεντευκτές προτιμούν συνήθως περισσότερο την μια από την άλλη από αυτές τις προσεγγίσεις. Οι McDonald και Sanger έχουν δώσει έναν λεπτομερή κατάλογο των σχετικών πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων τους (ο Walker, 1985, σσ. 109-116 παρέχει μια περίληψη). Η σχετική βιβλιογραφία (που παρατίθεται στους Hoinville κ.ά., 1985) προτείνει διάφορα είδη ερωτήσεων που πρέπει να αποφεύγονται, τα οποία συνοψίζονται στο Πλαίσιο 9.2.

## ΠΛΑΙΣΙΟ 9.2

## Ερωτήσεις που πρέπει να αποφεύγονται στις συνεντεύξεις

*Μακροσκελείς ερωτήσεις* Ο ερωτώμενος μπορεί να θυμηθεί μόνον ένα μέρος της ερώτησης και να απαντήσει μόνο σε αυτό.

*Διφορούμενες ερωτήσεις (ή πολυφορούμενες ερωτήσεις)*, π.χ. «Τι πιστεύετε για τη σύγχρονη ποπ μουσική σε σχέση με την ποπ πριν από πέντε χρόνια;». Η λύση εδώ είναι να σπάσετε την ερώτηση σε απλούστερες ερωτήσεις (π.χ. «Τι πιστεύετε για τη σύγχρονη ποπ μουσική;», «Μπορείτε να φέρετε στο μυαλό σας την ποπ μουσική πριν από πέντε χρόνια;», «Πώς πιστεύετε ότι μπορούν να συγκριθούν;»).

*Ερωτήσεις που ενέχουν επαγγελματική γλώσσα* Γενικά θα πρέπει να αποφεύγετε ερωτήσεις οι οποίες περιέχουν λέξεις που είναι πιθανό να μην είναι οικείες στο κοινό στο οποίο απευθύνεστε. Εκφραστείτε απλά ώστε να μην ενοχλήσετε τους ερωτώμενους και αυτό θα αποβεί συμφέρον και για εσάς.

*Ερωτήσεις που οδηγούν*, π.χ. «Γιατί σας αρέσει το Huddersfield?». Είναι συνήθως εύκολο να τροποποιήσετε τέτοιες ερωτήσεις, εφόσον έχετε αντιληφθεί ότι οδηγούν προς μια συγκεκριμένη κατεύθυνση.

*Μεροληπτικές ερωτήσεις* Υπό την προϋπόθεση ότι είστε ευαισθητοποιημένοι για την πιθανότητα της μεροληψίας, δεν είναι δύσκολο να συντάξετε μη μεροληπτικές ερωτήσεις. Ωστόσο, το δυσκολότερο είναι (ίσως όχι εσκεμμένα) να αποφύγετε να οδηγήσετε τον ερωτώμενο με τον τρόπο με τον οποίο θέτετε την ερώτηση, ή με τον τρόπο με τον οποίο προσλαμβάνετε την απόκριση. Απαιτείται ουδετερότητα, και στην προσπάθειά σας να είστε θετικά διακείμενος να ενισχύετε τον ερωτώμενο, πρέπει να προσπαθήσετε να αποφεύγετε να δείχνετε ότι συμεριζέστε ή ότι καλοδέχεστε τις απόψεις του.

## Το περιεχόμενο της συνέντευξης

Στις συνεντεύξεις, οι οποίες είναι σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό προ-δομημένες από το συνεντευκτή, το περιεχόμενο, το οποίο μπορεί να ετοιμασθεί εκ των προτέρων, συνίσταται σε

- ένα σύνολο μονάδων (συνήθως ερωτήσεων), συχνά με εναλλακτικές, επακόλουθες μονάδες που εξαρτώνται από τις ληφθείσες αποκρίσεις·

- υποδείξεις για τις αποκαλούμενες διερευνητικές ερωτήσεις (probes) και ερωτήσεις παρότρυνσης (prompts) κατά τη συζήτηση·
- και μια προτεινόμενη σειρά για τις ερωτήσεις, η οποία σε μια ημιδομημένη συνέντευξη μπορεί να αλλάξει κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

## Οι μονάδες (items) ή οι ερωτήσεις

Τρεις τύποι μονάδων ή ερωτήσεων χρησιμοποιούνται στις ερευνητικές συνεντεύξεις: οι κλειστές (ή «προκαθορισμένων εναλλακτικών προσεγγίσεων»), οι ανοικτές, και οι μονάδες κλίμακας. Οι κλειστές ερωτήσεις, όπως υποδηλώνει και ο χαρακτηρισμός «προκαθορισμένων εναλλακτικών απαντήσεων», υποχρεώνουν τον ερωτώμενο να επιλέξει μεταξύ δύο ή περισσότερων προκαθορισμένων εναλλακτικών απαντήσεων. Οι ανοικτές ερωτήσεις δεν προβάλλουν κανέναν περιορισμό στο περιεχόμενο ή τον τρόπο της απόκρισης εκτός από αυτόν της θεματολογίας (π.χ. «Με ποιον τρόπο προτιμάτε να περνάτε ένα ελεύθερο απόγευμα;»). Οι μονάδες κλίμακας, οι οποίες μπορούν να μην είναι σε μορφή ερωτήσεων, απαιτούν μια απόκριση υπό τη μορφή του βαθμού συμφωνίας ή διαφωνίας (π.χ. συμφωνώ απολύτως/συμφωνώ/είμαι ουδέτερος/διαφωνώ/διαφωνώ απολύτως). Λογικά, είναι είτε του κλειστού τύπου, είτε του προκαθορισμένου εναλλακτικού τύπου, αλλά μερικές φορές θεωρούνται ως ένας ξεχωριστός τύπος. Καθώς οι ανοικτές ερωτήσεις χρησιμοποιούνται συνηθέστερα στις συνεντεύξεις παρά σε άλλα περιβάλλοντα, εδώ είναι το κατάλληλο σημείο να αναφερθούμε σε αυτές.

Τα πλεονεκτήματα των ανοικτών ερωτήσεων είναι ότι:

- είναι ευέλικτες·
- σας επιτρέπουν να προχωρήσετε σε βάθος ή να ξεκαθαρίσετε παρανοήσεις·
- σας δίνουν τη δυνατότητα να ελέγξετε τα όρια της γνώσης του αποκρινόμενου·
- ενθαρρύνουν τη συνεργασία και τη σχέση μεταξύ συνεντευκτή και αποκρινόμενου·
- σας επιτρέπουν να κάνετε μια πιο αληθινή αξιολόγηση αυτού που πιστεύει πραγματικά ο αποκρινόμενος· και
- μπορεί να παράγουν απρόσμενες ή απροσδόκητες αποκρίσεις.

Τα μειονεκτήματα των ανοικτών ερωτήσεων αναφέρονται στις πιθανότητες να χαθεί ο έλεγχος από το συνεντευκτή και, ιδιαίτερα, στη μεγαλύτερη δυσκολία τους να αναλυθούν σε σχέση με τις κλειστές ερωτήσεις.



## Διερευνητικές ερωτήσεις (probes)

Μια «διερευνητική ερώτηση» είναι ένα τέχνασμα που κάνει τους ερωτώμενους να αναπτύξουν περαιτέρω μια απόκριση όταν διαισθάνεστε ότι έχουν περισσότερα να πουν. Η χρήση των «διερευνητικών ερωτήσεων» είναι μια μορφή τέχνης και είναι δύσκολο να την διδάξει κανείς στον αρχάριο συνεντευκτή. Μερικές φορές, μπορούν να δοθούν οδηγίες στο συνεντευκτή, ώστε να διερευνήσει συγκεκριμένες ερωτήσεις. Υπάρχουν ορισμένες προφανείς τακτικές, όπως οι ερωτήσεις του τύπου «Έχετε κάτι άλλο να πείτε;» ή «Θα μπορούσατε να το ξαναπείτε;». Ενίοτε, όταν έχει δοθεί μια γενική απόκριση, μια χρήσιμη διερεύνηση είναι η αναζήτηση μιας προσωπικής απόκρισης, π.χ. «Ποια είναι η προσωπική σας άποψη γι' αυτό;». Υπάρχουν επίσης κάποιες πολύ γενικές τακτικές, όπως η χρήση

- μιας περιόδου σιωπής·
- μιας διερευνητικής ματιάς·
- «χμμ...»·
- της επανάληψης όλων ή ενός μέρους από όσα μόλις είπε ο ερωτώμενος.

Ο Zeisel (1984, σσ. 140-154), παρέχει μια εκτενή ανάλυση των διαφορετικών τύπων διερευνήσεων.

## Ερωτήσεις παρότρυνσης (prompts)

Οι «ερωτήσεις παρότρυνσης» υποδεικνύουν στον ερωτώμενο την έκταση ή το σύνολο των πιθανών απαντήσεων, τις οποίες αναμένει ο συνεντευκτή. Ο συνεντευκτή μπορεί να αναγνώσει έναν κατάλογο με όλες τις πιθανές αποκρίσεις ή να επιδείξει μια «κάρτα παρότρυνσης», όπου αυτές αναφέρονται (π.χ. ένας κατάλογος με ονόματα από αλκοολούχα ποτά για ένα ερώτημα σχετικά με τις συνήθειες του ποτού). Όλες οι παροτρύνσεις πρέπει να χρησιμοποιούνται με τον ίδιο συνεπή τρόπο για τους διαφορετικούς ερωτώμενους, (και από διαφορετικούς συνεντευκτές, εάν ενέχονται περισσότεροι του ενός), και αποτελούν μέρος της καταγραφής της συνέντευξης.

## Η σειρά των ερωτήσεων

Η σειρά που συνήθως χρησιμοποιείται είναι η ακόλουθη:

1. *Η εισαγωγή* Ο συνεντευκτής παρουσιάζει τον εαυτό του, εξηγεί το σκοπό της συνέντευξης, διαβεβαιώνει για την εχεμύθεια, ζητά την άδεια να μαγνητοφωνήσει τη συνέντευξη και/ή να κρατήσει σημειώσεις.
2. *Το «ζέσταμα»* Εύκολες, μη απειλητικές ερωτήσεις στην αρχή, έτσι ώστε να εξοικειωθείτε και οι δύο σας.
3. *Το κύριο μέρος της συνέντευξης* Καλύπτει τον βασικό σκοπό της συνέντευξης σε ότι ο συνεντευκτής θεωρεί ότι συνιστά λογική πρόοδο. Στις ημιδομημένες συνεντεύξεις, αυτή η διάταξη μπορεί να ποικίλει, αν ανακεφαλαιώσετε τις αποκρίσεις που έχουν δοθεί (εξασφαλίστε ότι θα επανέλθετε σε θέματα που «παραλήφθηκαν» εκτός κι αν αυτό μοιάζει ακατάλληλο ή άχρηστο). Οποιαδήποτε «επικίνδυνα» ερωτήματα θα πρέπει να εμφανίζονται αργότερα στη σειρά, έτσι ώστε αν ο ερωτώμενος αρνηθεί να συνεχίσει, να έχουν χαθεί λιγότερες πληροφορίες.
4. *Το χαλάρωμα* Συνήθως κάποιες απλές ερωτήσεις στο τέλος ώστε να διαλυθεί οποιαδήποτε ένταση που πιθανά δημιουργήθηκε.
5. *Το κλείσιμο* Ευχαριστώ και χαίρεται. Το φαινόμενο «με το χέρι στην πόρτα», το οποίο βλέπουμε μερικές φορές στο τέλος των συμβουλευτικών συνεδριών, είναι επίσης συνηθισμένο στις συνεντεύξεις. Είναι πιθανόν οι ερωτώμενοι, όταν το μαγνητόφωνο έχει σταματήσει ή το σημειωματάριο έχει κλείσει, να δώσουν ακόμη πολύ ενδιαφέρον υλικό. Υπάρχουν αρκετοί πιθανοί τρόποι να χειριστείτε αυτήν την κατάσταση (ανοίγετε πάλι το μαγνητόφωνο, ξαναανοίγετε το σημειωματάριο ή δεν δίνετε σημασία) αλλά σε κάθε περίπτωση πρέπει να είστε συνεπής και να σημειώσετε με ποιο ακριβώς τρόπο το αντιμετωπίσετε.

## Διεξάγοντας διαφορετικούς τύπους συνεντεύξεων

### Δομημένες συνεντεύξεις

Σχεδόν από κάθε άποψη, οι διαδικασίες και οι θεωρήσεις για τη διεξαγωγή δομημένων συνεντεύξεων είναι οι ίδιες με εκείνες που συζητήθηκαν για τις συνεντεύξεις των δειγματοληπτικών ερευνών στο προηγούμενο κεφάλαιο. Ωστόσο, πρέπει να διασφαλίσετε ότι οι αποκρίσεις σε ανοικτές ερωτήσεις καταγράφονται λέξη προς λέξη. Ο ευκολότερος τρόπος για να το διασφαλίσετε είναι να μαγνητοφωνήσετε τη συνέντευξη. Όπως πάντα, πρέπει να ληφθεί η συγκατά-

θεση των ερωτώμενων και να λυθούν τα πρακτικά ζητήματα της εγγραφής (βλέπε σχετικά παρακάτω στο τέλος του Κεφαλαίου 12).

Οι δομημένες συνεντεύξεις αυτού του είδους δεν μπορούν να ταιριάξουν εύκολα σε μελέτες ευέλικτου σχεδίου. Είναι πιθανότερο να συμβάλλουν σε ένα προκαθορισμένο σχέδιο παράλληλα με άλλες μεθόδους. Παρότι δεν απαιτείται μια συγκεκριμένη μορφή ανάλυσης δεδομένων, συνηθίζεται να χρησιμοποιείται η ανάλυση περιεχομένου (η οποία μετατρέπει ουσιαστικά τα δεδομένα σε ποσοτική μορφή, βλέπε Κεφάλαιο 12).

### Ημιδομημένες συνεντεύξεις

Αυτός ο τύπος συνέντευξης χρησιμοποιείται ευρέως στα ευέλικτα σχέδια, είτε ως αποκλειστική μέθοδος, είτε σε συνδυασμό με άλλες μεθόδους. Σύμφωνα με την ορολογία των Powney και Watts (1987), είναι και αυτή μια συνέντευξη αποκρινόμενων. Οι συνεντευκτές είναι εφοδιασμένοι με έναν κατάλογο θεμάτων, στα οποία επιθυμούν να πάρουν αποκρίσεις. Έχουν, ωστόσο, μεγαλύτερη ελευθερία στη σειρά που θέτουν τις ερωτήσεις, στην ακριβή διατύπωσή τους και στο πόσο χρόνο και προσοχή αφιερώνουν στα διάφορα θέματα.

Το *σχέδιο της συνέντευξης (interview schedule)* μπορεί να είναι απλούστερο από εκείνο της δομημένης συνέντευξης. Είναι πιθανό να περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- εισαγωγικά σχόλια (πιθανά από ένα χειρόγραφο αυτολεξεί).
- κατάλογο από επικεφαλίδες θεμάτων και, πιθανά, βασικές ερωτήσεις για να τεθούν υπό αυτές τις επικεφαλίδες.
- ένα σύνολο από σχετικές διερευνητικές ερωτήσεις.
- καταληκτικά σχόλια.

Είναι κοινή πρακτική, να ενσωματώνονται μερικές σειρές εξαιρετικά δομημένων ερωτήσεων (π.χ. για να αποκτήσουμε τα συνήθη βιογραφικά δεδομένα και άλλα παρόμοια υλικά). Μια στρατηγική είναι να έχετε αναγραμμένα τα διάφορα θέματα, καθώς και τις σχετικές ερωτήσεις και παροτρύνσεις πάνω σε μια σειρά από κάρτες. Ο συνεντευκτής θα ξεκινά από ένα αρχικό θέμα, αλλά στη συνέχεια, και σε κάποιο βαθμό, θα καθοδηγείται από τις απαντήσεις του ερωτώμενου για να συνεχίσει την επόμενη ακολουθία θεμάτων. Οι κάρτες μπορούν να τοποθετούνται σε μια άκρη καθώς τα θέματα θα καλύπτονται. Θα πρέπει να κρατάτε σημειώσεις κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, ακόμα και αν την μαγνητοφωνείτε (εν μέρει ως ασφαλιστική δικλείδα εάν υπάρξει κάποιο πρόβλημα στην εγγραφή). Αφήστε αρκετό χώρο για κάθε θέμα, καθώς δεν θα γνωρίζετε εκ των προτέρων πόσο υλικό θα συγκεντρώσετε σε κάποια συγκεκριμένη περιοχή. Οι παροτρύνσεις βέβαια, μπορεί να μην είναι απαραίτητες, αλλά θα σας δώ-

σουν μια χρήσιμη δομή για την οργάνωση των σημειώσεών σας. Το Πλαίσιο 9.3 δίνει το παράδειγμα ενός σχεδίου συνέντευξης για ημιδομημένες συνεντεύξεις.

#### ΠΛΑΙΣΙΟ 9.3

##### Παράδειγμα ενός σχεδίου συνέντευξης για μια ημιδομημένη συνέντευξη

Σας ευχαριστώ που επιθυμείτε να πάρετε μέρος σε μια συνέντευξη που είναι συνέχεια της προηγούμενης έρευνας. Πρώτα απ' όλα, σας διαβεβαιώνω ότι θα παραμείνετε εντελώς ανώνυμος και δεν θα κρατηθούν αντίγραφα της συνέντευξης όπου θα αναφέρεται το όνομά σας.

- 1 Μπορώ κατ'αρχάς να σας ρωτήσω αν αυτόν τον καιρό εργάζεστε;
    - Αν ναι, μάθε λεπτομέρειες για:
      - α Τη δουλειά
      - β Τον τρόπο με τον οποίο το άτομο έμαθε για τη συγκεκριμένη δουλειά
      - γ Τη διαδικασία υποβολής αίτησης εργασίας
      - δ Τη διαδικασία επιλογής
      - ε Για ποιον λόγο πέτυχε στη συγκεκριμένη προσπάθεια και όχι οι προηγούμενες
    - στ Τι προβλήματα αντιμετώπισε το άτομο στις προηγούμενες προσπάθειές του; (Παροτρύνετε μέχρι να εξαντληθεί το θέμα)
    - ζ Προχωρήστε στο 2.
  - Αν όχι, μάθε λεπτομέρειες για:
    - α Την προηγούμενη δουλειά που είχε κάνει αίτηση
    - β Τον τρόπο με τον οποίο το άτομο έμαθε για τη συγκεκριμένη δουλειά
    - γ Τη διαδικασία υποβολής αίτησης εργασίας
    - δ Τη διαδικασία επιλογής
    - ε Για ποιον λόγο η συγκεκριμένη προσπάθεια του ήταν ανεπιτυχής
  - στ Αν το άτομο δεν έφτασε ως το στάδιο της συνέντευξης για πρόσληψη στην τελευταία αίτησή του, ρώτησέ τον για την τελευταία δουλειά που έφτασε ως το στάδιο της συνέντευξης. Αν αυτό δεν συνέβη με καμιά δουλειά, ρώτησέ τον για την τελευταία δουλειά που νιώθει ότι έφτασε πλησιέστερα στο να προσληφθεί.
  - ζ Τι προβλήματα, γενικά, αντιμετωπίζει ο ερωτώμενος σχετικά με την εύρεση εργασίας. (Παροτρύνετε μέχρι να εξαντληθεί το θέμα)
  - η Προχωρήστε στο 2.
- 2 Τι συμβουλές για επαγγελματικό προσανατολισμό έχετε λάβει:
    - α Στο σχολείο;
    - β Από το τοπικό γραφείο εργασίας;
    - γ Από κάποια άλλη πηγή, συμπεριλαμβανομένων και άτυπων πηγών;



- 3 Πώς αξιολογείτε εκείνες τις συμβουλές που σας έδωσαν; (Ρωτήστε τον σε σχέση με όλες τις πηγές που αναφέρθηκαν στο 2.)
- 4 Συμμετείχατε σε καμία από τις υπηρεσίες για τους ανέργους που παρέχονται σε τοπικό επίπεδο; (Παρότρυνε εδώ και εξήγησε, αλλά μην παροτρύνεις με παραδείγματα στο συγκεκριμένο στάδιο.)
- 5 Πώς θα αξιολογούσατε αυτές τις υπηρεσίες; (Ρωτήστε τον σχέση με όλες τις πηγές που αναφέρθηκαν στο 4.)
- 6 Διατρέξτε με τους αποκρινόμενους τον παρακάτω κατάλογο και ρωτήσέ τους, εάν είναι ενήμεροι για καθεμιά από τις συγκεκριμένες υπηρεσίες, τι προσφέρουν, εάν έχουν άμεση εμπειρία από κάποιες, και αν ναι, πώς αξιολογούν τις εμπειρίες αυτές. (Παραλείψτε από τον κατάλογο τις υπηρεσίες που καλύφθηκαν στα ερωτήματα 4 και 5 παραπάνω.)
- α Επαγγελματική κατάρτιση ενηλίκων  
β Επαγγελματική κατάρτιση νέων  
γ Γραφεία παρέμβασης σε προγράμματα κατάρτισης  
δ Επαφή με την εργασία  
ε Κοινοτικό Γραφείο Kirklees για Κατάρτιση σε Επιχειρήσεις  
στ Επιχειρηματικές μονάδες έναρξης εργασίας  
ζ Σχήμα Πρόσβασης σε Εργασία  
η Συνεταιρισμοί εργατών  
θ Επαγγελματική και Εκπαιδευτική Συμβουλευτική Υπηρεσία Προσανατολισμού για Ενήλικες  
ι Υπηρεσία επαγγελματικού προσανατολισμού  
ια Συμβουλευτική απολυμένου υπεράριθμου προσωπικού.\*
- 7 Τι είδους υπηρεσίες θα έπρεπε να παρέχονται, ώστε να βοηθηθείτε εσείς προσωπικά να βρείτε εργασία (ή θα έκαναν ευκολότερη την αναζήτησή της αν τώρα εργάζεστε); Ρωτήστε διερευνητικά και καθοδηγείστε προς λιγότερο προφανείς υπηρεσίες, όπως η φύλαξη των παιδιών, τα μέσα συγκοινωνίας – επιλέξτε από παράγοντες που αναφέρθηκαν κατά τις αποκρίσεις στις ερωτήσεις 1 και 2 παραπάνω – αλλά μην παραβλέψετε και πιο προφανείς, άμεσα σχετικές με το θέμα, υπηρεσίες.
- 8 Σας έχουν βοηθήσει ποτέ κάποιες άτυπες οργανώσεις; Ρωτήστε διερευνητικά σχετικά με κάποιες πρωτοβουλίες της τοπικής αυτοδιοίκησης, με εργατικές λέσχες, με τοπικά δίκτυα στήριξης κ.λπ. Μην παραβλέψετε απλώς τη βοήθεια και τις συμβουλές των συγγενών, των φίλων και των γειτόνων.

\* Υπηρεσίες όλες της Μεγάλης Βρετανίας.

- 9 Πώς συγκρίνονται οι παράγοντες της ερώτησης 8 με τη βοήθεια που σας παρείχαν οι επίσημες υπηρεσίες; Ρωτήστε διερευνητικά με ποιον τρόπο είναι καλύτερες, ίδιες, χειρότερες ή διαφορετικές.
- 10 Έχετε μια συγκεκριμένη ρουτίνα για να οργανώσετε το χρόνο της εβδομάδας σας; Ρωτήστε διερευνητικά το βαθμό κατά τον οποίο το πρόγραμμά του περιλαμβάνει την ανεύρεση εργασίας ή, ίσως, την αποκλείει. Σημείωση: αν τώρα ο αποκρινόμενος εργάζεται, τότε ρωτήστε για την εποχή που ήταν άνεργος.
- 11 Θεωρείτε το τωρινό εισόδημά σας επαρκές και αρκετά μεγάλο; Αν ο αποκρινόμενος εργάζεται τώρα τότε συγκρίνετε με την εποχή της ανεργίας του.
- 12 Μερικοί άνθρωποι βλέπουν την κοινωνία στην οποία ζουν σαν μια σκάλα για να ανέβουν σε μεγαλύτερες ανταμοιβές· άλλοι την βλέπουν να χωρίζεται σε εκείνους που έχουν και σε εκείνους που δεν έχουν. Πώς βλέπετε εσείς την κοινωνία; Ρωτήστε διερευνητικά σχετικά με τις κοινωνικές του αναπαραστάσεις.
- 13 Σας ευχαριστώ πολύ που μας βοηθήσατε και μας αφιερώσατε το χρόνο σας. Τέλος, μπορώ να σας ρωτήσω αν υπάρχει κάποια πλευρά της εμπειρίας σας από την αναζήτηση εργασίας την οποία δεν κάλυψε αυτή η συνέντευξη;

(Πηγή: Cliff κ.ά., χ.χ.)

### Μη δομημένες συνεντεύξεις

Ένας τύπος μη δομημένης συνέντευξης είναι η μη τυποποιημένη, ανοικτή και εις βάθος συνέντευξη. Έχει συγκριθεί με μια μακροσκελή και οικεία συζήτηση. Ως εργαλείο έρευνας, δεν αποτελεί εύκολη επιλογή για κάποιον αρχάριο. Οι Ely κ.ά. (1991), δίνουν μια γραφική περιγραφή του τι περιέχεται, με σχετικές αναφορές.

Οι Lofland και Lofland (1995), που προτιμούν τον όρο «εντατική συνέντευξη (intensive interviewing)», τονίζουν τη σημασία ενός οδηγού συνέντευξης όταν κάποιος εργάζεται με τον συγκεκριμένο τρόπο:

ένας οδηγός δεν είναι ένα αυστηρά δομημένο σύνολο ερωτήσεων που τίθενται κατά λέξη όπως είναι γραμμένες, συνοδευόμενο από ένα σχετικό εύρος προ-διατυπωμένων πιθανών απαντήσεων. Αντιθέτως, είναι μια λίστα πραγμάτων που πρέπει να ρωτήσετε οπωσδήποτε όταν μιλάτε με τον ερωτώμενο... Θέλετε οι ερωτώμενοι να μιλάνε ελεύθερα με τους δικούς τους όρους πάνω σε ένα σύνολο μελη-

μάτων που φέρνετε στην αλληλεπίδρασή, μαζί με οτιδήποτε άλλο μπορεί να εισάγουν, (σ. 85, έμφαση στο πρωτότυπο).

Αναπαράγουν επίσης ένα εξαιρετικό σύνολο αυτο-οδηγιών για να συστήνεται κάποιος πριν από μια εντατική συνέντευξη, το οποίο αποδίδεται εδώ στο Πλαίσιο 9.4. Ο Davis ανέπτυξε αρχικά αυτές τις οδηγίες για να συστήνεται σε άτομα με αναπηρίες, αλλά είναι γενικής συνάφειας.

Ο McCracken (1998) επιχειρηματολογεί υπέρ της χρήσης αυτού που αποκαλεί μακράς συνέντευξης (*long interview*), η οποία δεν αναφέρεται απλώς σε μια συνέντευξη που διαρκεί μεγάλο χρονικό διάστημα, αλλά σε ένα εθνογραφικό στυλ που θα μπορούσε να υποκαταστήσει τη συμμετοχική παρατήρηση σε καταστάσεις όπου η τελευταία είναι αδύνατη λόγω χρονικών ή άλλων περιορισμών (βλέπε, Κεφάλαιο 6).

#### ΠΛΑΙΣΙΟ 9.4

##### Συστηθείτε: Μια λίστα αυτο-οδηγιών

- 1 Εξηγήστε το σκοπό και τη φύση της μελέτης στον αποκρινόμενο, αναφέροντας με ποιο τρόπο ή μέσω ποιου επιλέχτηκε.
- 2 Διαβεβαιώστε ότι ο αποκρινόμενος θα παραμείνει ανώνυμος σε οποιαδήποτε γραπτή έκθεση προκύψει από την έρευνα και ότι θα μεταχειριστείτε τις αποκρίσεις του με απόλυτη εχεμύθεια.
- 3 Υποδείξτε ότι μπορεί να θεωρήσει κάποιες από τις ερωτήσεις παρατραβηγμένες, ανόητες ή δύσκολες να απαντηθούν, για το λόγο ότι οι ερωτήσεις που είναι κατάλληλες για ένα άτομο δεν είναι πάντα κατάλληλες για κάποιο άλλο. Εφόσον δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος αποκρίσεις, δε χρειάζεται να ανησυχεί για αυτές, αλλά να κάνει ότι καλύτερο μπορεί. Ενδιαφερόμαστε μόνο για τις απόψεις του και τις προσωπικές του εμπειρίες.
- 4 Πρέπει να αισθάνεται απόλυτα ελεύθερος να διακόπτει, να ζητάει διευκρινίσεις από το συνεντευκτή, να κριτικάρει μια σειρά ερωτήσεων κ.λπ.
- 5 Ο συνεντευκτής θα πρέπει να πει στον αποκρινόμενο κάτι για τον εαυτό του – το υπόβαθρο, την εκπαίδευση και το πεδίο διερεύνησής του.
- 6 Ο συνεντευκτής πρέπει να ζητήσει άδεια για να μαγνητοφωνήσει τη συνέντευξη, εξηγώντας γιατί επιθυμεί να το κάνει.

(Davis, 1960, βλέπε επίσης τους Lofland και Lofland, 1995, σσ. 84-5.)

Ένας επιπλέον τύπος μη δομημένης συνέντευξης είναι η *άτυπη συνέντευξη (informal interview)*, όπου κάποιος παίρνει μια ευκαιρία που προκύπτει για να κάνει μια (συνήθως σύντομη) κουβέντα με κάποιον στο ερευνητικό περιβάλλον για οτιδήποτε μοιάζει σχετικό. Σε μια έρευνα εθνογραφικού τύπου, αυτό μπορεί να προκύψει μετά από μια περίοδο παρατήρησης στην προσπάθεια να αποσαφηνισθεί το νόημα ή η σημασία κάποιου γεγονότος. Δεν είναι κατάλληλη ως κύρια μέθοδος συλλογής δεδομένων, αλλά, αν χρησιμοποιηθεί σε συνδυασμό με άλλες μεθόδους, μπορεί να διαδραματίσει έναν πολύτιμο μέρος σχεδόν σε όλες τις έρευνες ευέλικτου σχεδίου. Συνήθως δεν είναι εφικτό να μαγνητοφωνηθούν τέτοιες συνεντεύξεις (το να βγάλετε το μαγνητόφωνο, να ζητήσετε άδεια κ.λπ., πιθανότατα θα διώξει τον αυθορμητισμό και το άτυπο), είναι όμως σημαντικό να κρατήσετε λεπτομερείς σημειώσεις για την αλληλεπίδραση το συντομότερο δυνατό.

#### Τηλεφωνικές συνεντεύξεις

Οι τηλεφωνικές συνεντεύξεις που συζητήθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο στο πλαίσιο των δειγματοληπτικών ερευνών μπορούν να χρησιμοποιηθούν ευρύτερα. Μοιράζονται πολλά από τα πλεονεκτήματα της συνέντευξης πρόσωπο με πρόσωπο: ένα υψηλό ποσοστό απόκρισης, διόρθωση των εμφανών παρερμηνειών, πιθανή χρήση διερευνητικών ερωτήσεων κ.λπ. Μπορεί να είναι πιο δύσκολο να επιτευχθεί μια σχέση (*rapport*), αλλά αυτό αντισταθμίζεται από τις αποδείξεις για μικρότερες επιδράσεις του συνεντευκτή και χαμηλότερη τάση προς κοινωνικά αποδεκτές αποκρίσεις (Bradburn και Sudman, 1979). Η έλλειψη οπτικών υποδείξεων μπορεί να προκαλέσει προβλήματα στην ερμηνεία. Το κυριότερο πλεονέκτημα, ιδιαίτερα εάν το δείγμα που μπορεί να επιτευχθεί είναι γεωγραφικά διασπαρμένο, είναι ότι κοστίζει λιγότερο με όρους χρόνου, προσπάθειας και χρημάτων. Μπορεί να είναι επίσης και πιο ασφαλές: δεν υπάρχει περίπτωση να δεχτείτε σωματική επίθεση από το τηλέφωνο.

#### Συνεντεύξεις πληροφορητών (*informant interviews*)

Οι συνεντεύξεις πληροφορητών δεν είναι απλώς περιστασιακές συζητήσεις. Σε μια εκδοχή τους, η οποία είναι γνωστή ως *μη κατευθυντήρια συνέντευξη (non-directive interview)*, η κατεύθυνση της συνέντευξης και των περιοχών που καλύπτονται, ελέγχονται πλήρως από τον πληροφορητή (τον ερωτώμενο). Ο Carl Rogers (1945) έχει χρησιμοποιήσει ευρέως τη συγκεκριμένη προσέγγιση σε

θεραπευτικά περιβάλλοντα, η οποία έχει επηρεάσει αρκετά το είδος της συνέντευξης. Ωστόσο, υπάρχουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους κλινικούς και τους ερευνητικούς σκοπούς. Στη θεραπεία του Rogers, η συνέντευξη ξεκινάει από τον πελάτη, όχι το θεραπευτή. Το κίνητρο, και επομένως και ο σκοπός της συνέντευξης, είναι να αναζητήσουμε βοήθεια για ένα πρόβλημα και ο βαθμός στον οποίο είναι χρήσιμη αποτελεί έναν δείκτη της επιτυχίας της. Για το λόγο αυτόν, ο Whyte (1984) ισχυρίστηκε ότι μια γνήσια μη κατευθυντήρια προσέγγιση συνέντευξης δεν είναι κατάλληλη για έρευνα. Οι Powney και Watts (1987, σ. 20) προτείνουν ότι ο τύπος της κλινικής συνέντευξης του Piaget, όπως χρησιμοποιήθηκε στις μελέτες του για τη γνωστική ανάπτυξη (π.χ. Piaget, 1929, 1930), όπου επιμένει ότι το παιδί πρέπει να καθορίζει το περιεχόμενο και την κατεύθυνση της συζήτησης, ταιριάζει καλύτερα με τους ερευνητικούς στόχους. Στο σημείο αυτό διακρίνεται μια συγκεκριμένη ειρωνεία, καθώς οι ερευνητικοί ψυχολόγοι, ενώ αναγνωρίζουν τις θεωρητικές συνεισφορές του Piaget, έχουν απορρίψει τη μεθοδολογία του.

Μια προσέγγιση που επιτρέπει να αναδυθούν οι απόψεις και τα αισθήματα των ανθρώπων, αλλά που δίνει ταυτόχρονα κάποιον έλεγχο στο συνεντευκτή, είναι γνωστή ως *εστιασμένη συνέντευξη (focused interview)* (Merton κ.ά., 1956). Μπορεί να χρησιμοποιηθεί όταν θέλουμε να διερευνήσουμε μια συγκεκριμένη κατάσταση, φαινόμενο ή γεγονός (π.χ. ένα πρόγραμμα κατάρτισης των νέων, μια μονάδα ακτινογραφίας ή ένα πρόγραμμα στην τηλεόραση). Αναζητούνται άτομα που έχουν εμπλακεί στη συγκεκριμένη κατάσταση (π.χ. βρίσκονται όλοι σε μια ανοικτή φυλακή και έχουν υποστεί μια σύντομη, έντονη, θεραπεία σοκ).

Το πρώτο έργο είναι να διεξάγουμε μια *ανάλυση της κατάστασης (situational analysis)*, μέσω παρατήρησης, ανάλυσης τεκμηρίων ή άλλων μέσων. Συνήθως καλύπτει:

- τις σημαντικές πτυχές της κατάστασης των εμπλεκόμενων
- το νόημα αυτών των πτυχών για τους εμπλεκόμενους και
- τις επιδράσεις που έχουν για τους εμπλεκόμενους.

Στη συνέχεια αναπτύσσεται ένας οδηγός που καλύπτει τις κύριες περιοχές διερεύνησης και τις ερευνητικές ερωτήσεις. Οι συνεντεύξεις επικεντρώνονται στις υποκειμενικές εμπειρίες των εμπλεκόμενων. Η συγκεκριμένη προσέγγιση απαιτεί αρκετή εμπειρία και δεξιότητα εκ μέρους του συνεντευκτή και μεγάλη ευελιξία. Πιο συγκεκριμένα, η διερευνητική ερώτηση αποτελεί μια κρίσιμη πτυχή. Ο Zeisel (1984), Κεφ. 9) παρέχει λεπτομερείς και χρήσιμες υποδείξεις.

## Συνεντεύξεις ομάδων (group interviews)

Οι συνεντεύξεις μπορούν να πραγματοποιηθούν στο πλαίσιο μιας ομάδας, όπως και ένας προς έναν. Οι συνεντεύξεις ομάδων μπορούν να ανήκουν σε οποιονδήποτε από τους τύπους που εξετάστηκαν προηγουμένως και, πιο ειδικά, μπορεί να είναι πλήρως δομημένες, ημιδομημένες ή μη δομημένες. Οι Fontana και Frey (1994) δίνουν λεπτομέρειες πέντε διαφορετικών τύπων. Οι πιο συνήθεις εκδοχές έχουν έναν σημαντικό βαθμό ευελιξίας και πρακτικά αποτελούν κάποιου είδους υβρίδιο με χαρακτηριστικά συζήτησης, όπως επίσης και συνέντευξης. Παρόλο που παρουσιάζονται από τον ερευνητή γενικά θέματα, και μερικές φορές συγκεκριμένες ερωτήσεις, η παραδοσιακή μορφή της συνέντευξης με εναλλασσόμενη ερώτηση και απάντηση είναι δύσκολο να διατηρηθεί και αποκλείει την αλληλεπίδραση της ομάδας, η οποία μπορεί να είναι ένα ιδιαίτερα δυνατό στοιχείο της ομαδικής συνέντευξης.

Ο γενικός όρος «συνέντευξη ομάδας» τείνει τον τελευταίο καιρό να χρησιμοποιείται εναλλακτικά με τον όρο «ομάδα εστίασης» λόγω της δημοτικότητας του τελευταίου, παρόλο που έχει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, όπως θα εξετάσουμε παρακάτω.

## Οι ομάδες εστίασης (focus groups)

Οι ομάδες εστίασης επινοήθηκαν από την έρευνα αγοράς κατά τη δεκαετία του 1920, και ανέκυψαν από την αναγνώριση ότι πολλές καταναλωτικές αποφάσεις λαμβάνονταν μέσα σε ένα κοινωνικό, ομαδικό πλαίσιο (Bogardus, 1926). Χρησιμοποιούνται πλέον ευρέως από πολιτικά κόμματα που επιζητούν να αποτιμήσουν τις πιθανές αποκρίσεις σε προτεινόμενες πολιτικές, και είναι επί του παρόντος μια πολύ δημοφιλής μέθοδος συλλογής δεδομένων σε πολλά πεδία της εφαρμοσμένης κοινωνικής έρευνας. Ο Johnson (1996) ισχυρίζεται από την οπτική γωνία του κριτικού ρεαλιστή ότι έχουν αξιοσημείωτη δυνατότητα να εγείρουν τη συνειδητότητα και να ενδυναμώνουν τους συμμετέχοντες. Οι ομάδες εστίασης δείχνουν σημάδια ότι θα κυριαρχήσουν επί των ερωτηματολόγων σαν αυτόματη αποθεματική απόκριση στο ερώτημα «Ποια μέθοδο να χρησιμοποιήσουμε;» Αυτό συμβαίνει εν μέρει επειδή μοιράζονται με τα ερωτηματολόγια διά του ταχυδρομείου τα πλεονεκτήματα του να είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος δημιουργίας σημαντικών συνόλων δεδομένων, και προφανώς επειδή είναι εύκολο να πραγματοποιηθούν. Παρόλα αυτά, όπως και με τα ερωτηματολόγια, αυτά τα διακριτά πλεονεκτήματα αντισταθμίζονται από αξιοσημείωτα μειονεκτήματα. Για παράδειγμα, είναι δύσκολο ή αδύνατο να παρακολουθήσουμε τις απόψεις των ατόμων και οι δυναμικές των ομάδων ή οι ιεραρχίες της

εξουσίας επηρεάζουν το ποιος μιλάει και τι λείπει. Ένα ιδιαίτερο πρόβλημα είναι όταν ένα ή δύο άτομα κυριαρχούν. Οι ομάδες εστίασης δεν είναι εύκολο να διεξαχθούν σωστά. Το Πλαίσιο 9.5 καταγράφει μερικά από τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.

#### ΠΛΑΙΣΙΟ 9.5

##### Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των ομάδων εστίασης

###### Πλεονεκτήματα

- 1 Μια άκρως αποτελεσματική τεχνική για ποιοτική συλλογή δεδομένων, καθώς το σύνολο και το εύρος των δεδομένων αυξάνονται καθώς συλλέγονται από πολλά άτομα συγχρόνως.
- 2 Λειτουργούν φυσικοί έλεγχοι ποιότητας κατά τη συλλογή των δεδομένων. Για παράδειγμα, οι συμμετέχοντες τείνουν να ελέγχουν και να ισορροπούν ο ένας τον άλλο και οι ακραίες απόψεις τείνουν να ξεσκαρτάρονται.
- 3 Οι δυναμικές της ομάδας βοηθούν στην εστίαση στα πιο σημαντικά θέματα και είναι σχετικά εύκολο να αποτιμηθεί η έκταση στην οποία υπάρχει μια συνεπής και κοινή άποψη.
- 4 Οι συμμετέχοντες τείνουν να απολαμβάνουν την εμπειρία.
- 5 Η μέθοδος είναι σχετικά φτηνή και ευέλικτη και μπορεί να στηθεί γρήγορα.
- 6 Οι συμμετέχοντες ενδυναμώνονται και μπορούν να κάνουν σχόλια με τα δικά τους λόγια, ενώ παρακινούνται ταυτόχρονα από τις σκέψεις και τα σχόλια των άλλων μελών της ομάδας.
- 7 Μπορεί να ενθαρρυνθεί η συνεισφορά από άτομα που είναι απρόθυμα να δώσουν συνέντευξη μόνα τους, που αισθάνονται ότι δεν έχουν να πουν τίποτα ή που δε συμμετέχουν συνήθως σε έρευνες.
- 8 Δεν γίνονται διακρίσεις έναντι ατόμων που δεν μπορούν να διαβάσουν ή να γράψουν ή έχουν άλλες ειδικές δυσκολίες.
- 9 Η διευκόλυνση μπορεί να βοηθήσει για τη συζήτηση θεμάτων ταμπού αφού τα λιγότερο συνεσταλμένα μέλη μπορούν να σπάσουν τον πάγο ή να προσφέρουν αμοιβαία υποστήριξη.

###### Μειονεκτήματα

- 1 Ο αριθμός των ερωτήσεων που καλύπτονται είναι περιορισμένος. Συνήθως λιγότερες από δέκα σημαντικές ερωτήσεις μπορούν να τεθούν σε μια ώρα.

- 2 Η διευκόλυνση της ομαδικής διαδικασίας απαιτεί ιδιαίτερες δεξιότητες.
- 3 Η διαδικασία της συνέντευξης χρειάζεται σωστή διαχείριση, γιατί αλλιώς οι λιγότερο ομιλητικοί δεν θα μοιραστούν τις απόψεις τους, οι ακραίες απόψεις μπορεί να επικρατήσουν, και μπορεί να προκύψει μεροληψία από την επικράτηση στην ομάδα ενός ή δύο ατόμων.
- 4 Μπορεί να προκύψουν συγκρούσεις μεταξύ προσωπικοτήτων. Οι αγώνες για απόκτηση δύναμης μπορεί να αποπροσανατολίζουν από τη συνέντευξη και μπορεί να υπάρξουν συγκρούσεις κύρους κατά τη διαδικασία.
- 5 Η εχεμύθεια μπορεί να αποτελεί πρόβλημα μεταξύ των συμμετεχόντων όταν αλληλεπιδρούν σε μια κατάσταση ομάδας.
- 6 Τα αποτελέσματα δεν μπορούν να γενικευθούν, καθώς δεν μπορούν να θεωρηθούν αντιπροσωπευτικά του ευρύτερου πληθυσμού.
- 7 Η ζωντανή και άμεση φύση της αλληλεπίδρασης μπορεί να οδηγήσει κάποιον ερευνητή ή κάποιον που λαμβάνει αποφάσεις στο να έχει περισσότερη πίστη στα ευρήματα απ' όση είναι δικαιολογημένη στην πραγματικότητα.

(Προσαρμοσμένο και συντεταμημένο από τον Robinson, 1999, σσ. 909-10.)

Μια ομάδα εστίασης (που αναφέρεται μερικές φορές ως μια συνέντευξη ομάδας εστίασης – κάτι που τονίζει το γεγονός ότι πρόκειται για έναν ειδικό τύπο συνέντευξης) είναι μια ομαδική συνέντευξη πάνω σε ένα συγκεκριμένο θέμα, από όπου προέρχεται και η έννοια «εστίαση». Είναι μια ανοιχτή, ομαδική συζήτηση που καθοδηγείται από τον ερευνητή και τυπικά εκτείνεται πάνω από τουλάχιστον μια ώρα, πιθανώς δύο ή περισσότερες. Οι απόψεις ποικίλλουν για το βέλτιστο μέγεθος της ομάδας. Αριθμοί μεταξύ οκτώ ως δώδεκα συνήθως θεωρούνται κατάλληλοι (Stewart και Shamdasani, 1990), αν και έχουν χρησιμοποιηθεί και μικρότερα μεγέθη ομάδων.

Υπάρχει μια δημόσια συζήτηση για το αν οι ομάδες πρέπει να είναι ομοιογενείς (π.χ. μια μελέτη για την άποψη των πελατών για τη λειτουργία κάποιας υπηρεσίας υγείας θα μπορούσε να αποτελείται από μια ομάδα ατόμων που έχουν χρησιμοποιήσει πρόσφατα την υπηρεσία) ή ετερογενείς (π.χ. μια μελέτη σε μια εταιρία θα μπορούσε να περιλαμβάνει υπαλλήλους του καταστήματος, προσωπικό γραμματείας, διοικητικά στελέχη κ.λπ.). Τα υπέρ και τα κατά των δύο προσεγγίσεων παρουσιάζονται στο Πλαίσιο 9.6. Όσοι διενεργούν έρευνες αγοράς παραδοσιακά έφεραν μαζί ομάδες αγνώστων με την υπόθεση ότι αυτό θα οδηγούσε σε καλύτερη εστίαση στο καθορισμένο θέμα. Παρόλα αυτά, αυτό δεν είναι εφικτό για πολλά ερευνητικά προγράμματα στον πραγματικό κόσμο. Οι MacDougal και Fudge (2001) παρέχουν πολύ πρακτικές συμβουλές για το

## ΠΛΑΙΣΙΟ 9.6

## Ομοιογενείς ή ετερογενείς ομάδες;

## Ομοιογενείς ομάδες

Έχουν κοινό υπόβαθρο, θέση ή εμπειρία, τα οποία:

- διευκολύνουν την επικοινωνία·
- προωθούν την ανταλλαγή ιδεών και εμπειριών·
- δίνουν μια αίσθηση ασφάλειας κατά την έκφραση συγκρούσεων ή μελημάτων·
- μπορεί να έχουν σαν αποτέλεσμα την «ομαδική σκέψη» (αδιαμφισβήτητη ομοιότητα θέσεων ή απόψεων).

## Ετερογενείς ομάδες

Διαφέρουν σε υπόβαθρο, θέση ή εμπειρία, τα οποία:

- μπορεί να παρακινήσουν και να εμπλουτίσουν τη συζήτηση·
- μπορεί να εμπνεύσουν άλλα μέλη της ομάδας να κοιτάξουν το θέμα από διαφορετική γωνία·
- μπορεί να ρισκάρουν τη δημιουργία ανισοροπιών ισχύος·
- μπορεί να οδηγήσουν σε έλλειψη σεβασμού προς απόψεις που εκφράζονται από κάποια μέλη·
- μπορεί να οδηγήσουν κάποιον κυρίαρχο συμμετέχοντα στο να καταστρέψει την ομαδική διαδικασία.

(Από τον Brown, 1999, σ. 115.)

σχεδιασμό και τη στρατολόγηση δειγμάτων για ομάδες εστίασης, που βασίζονται σε μια σύνθεση της βιβλιογραφίας και της ερευνητικής τους εμπειρίας.

Οι σύνθετες μελέτες μπορεί να έχουν αρκετές διαφορετικές ομάδες εστίασης. Ο Brown (1999) περιγράφει αρκετές μελέτες που χρησιμοποιούν ομάδες εστίασης στην κλινική έρευνα. Μία τυπική μελέτη περιελάμβανε ένα σύνολο επτά ομάδων εστίασης, αποτελούμενο από δύο ομάδες γηραιότερων πολιτών, δύο ομάδες ανεπίσημων φροντιστών και τρεις ομάδες παρεχόντων φροντίδα υγείας, οι οποίες αντιπροσωπεύουν καθένα από τα τρία πρωτεύοντα πεδία φροντίδας – ιατρική, οικιακή και δημόσια υγεία.

**Χρήσεις των ομάδων εστίασης** Οι ομάδες εστίασης μπορούν και έχουν χρησιμοποιηθεί σαν πρωτεύουσα μέθοδος συλλογής δεδομένων σε μια μελέτη. Τα παραδείγματα περιλαμβάνουν την εξέταση ριψοκίνδυνης συμπεριφοράς σε σχέση με τη μόλυνση από HIV (Kitzinger, 1994)· τις ανησυχίες για την πληροφόρηση των συντρόφων γυναικών με καρκίνο του μαστού (Rees κ.ά., 1998)· το φόβο

εγκληματικής δράσης μεταξύ κατώτερης κοινωνικής και οικονομικής θέσης Λατινογενών γυναικών στη Νέα Υόρκη (Madriz, 1998)· το σεβασμό προς τους γηραιότερους στη σύγχρονη κοινωνία της Σιγκαπούρης (Mehta, 1997)· και τη διευκόλυνση της αυτοβοήθειας σε νεαρά άτομα με αρθρίτιδα (Barlow και Harrison, 1996). Παρόλα αυτά χρησιμοποιούνται συχνά σε συνδυασμό με άλλες μεθόδους: για παράδειγμα, με την παρατήρηση και τις ατομικές συνεντεύξεις (Cash κ.ά., 1999) ή με ερωτηματολόγια (Sloan, 1999).

Άλλες χρήσεις περιλαμβάνουν την ομάδα εστίασης ως πρόδρομο για την ανάπτυξη ενός πιο δομημένου επιστημονικού εργαλείου. Οι Hyland κ.ά. (1994), για παράδειγμα, τις χρησιμοποίησαν για να βοηθηθούν στην κατασκευή ενός ερωτηματολογίου για την ποιότητα ζωής. Η αντίθετη ακολουθία είναι πιθανή επίσης, για παράδειγμα με τη χρήση ομάδων εστίασης για την ενίσχυση και κατανόηση των ευρημάτων από μια έρευνα (Evason και Whittington, 1997). Περαιτέρω συζήτηση των διαφορετικών τύπων μελετών πολλαπλών μεθόδων παρουσιάζεται στο Κεφάλαιο 12.

**Ο ρόλος του μεσολαβητή** Το άτομο που διευθύνει μια ομάδα εστίασης αναφέρεται συνήθως ως μεσολαβητής (κάποιες φορές διευκολυντής). Οι όροι σηματοδοτούν τις δύο όψεις του ρόλου τους: να μεσολαβούν με την ακριβή έννοια του να συντονίζουν ή να κρατούν εντός μέτρου και ορίων και να διευκολύνουν με την έννοια του να βοηθούν την ομάδα να λειτουργεί αποτελεσματικά.

Αυτό δεν είναι εύκολο έργο, και απαιτεί ιδιαίτερες δεξιότητες και εμπειρία προκειμένου να εκτελεστεί ικανοποιητικά. Χρειάζεται μια ισορροπία μεταξύ του ενεργητικού και του παθητικού ρόλου. «Ο μεσολαβητής πρέπει να δημιουργήσει ενδιαφέρον και συζήτηση για ένα συγκεκριμένο θέμα, το οποίο είναι κοινά στο επαγγελματικό ή ακαδημαϊκό ενδιαφέρον του ή της, χωρίς συγχρόνως να οδηγεί την ομάδα στο να ενισχύσει υπάρχουσες προσδοκίες ή να επιβεβαιώσει κάποια προηγούμενη υπόθεση» (Sim, 1998, σ. 347). Το να ενεργεί κανείς ως μεσολαβητής σε μια ομάδα εστίασης που λειτουργεί για ερευνητικούς σκοπούς μπορεί να είναι ιδιαίτερα δύσκολο για κάποιους επαγγελματίες. Οι επαγγελματίες στους τομείς βοήθειας και φροντίδας πρέπει να εκτιμήσουν ότι δεν λειτουργεί για θεραπευτικούς σκοπούς: δεν διευθύνουν μια ομάδα υποστήριξης, παρόλο που οι συμμετέχοντες κερδίζουν αρκετά από την εμπειρία (Brown, 1999 και Brown κ.ά., 1993).

Υπάρχουν σημαντικά πλεονεκτήματα στο να υπάρχει δεύτερος ερευνητής ή άλλο άτομο που να εμπλέκεται στη διεύθυνση της ομάδας. Αυτά περιλαμβάνουν:

- παρέχει κάλυψη και της ουσιαστικής περιοχής ενδιαφέροντος και της εμπειρίας της ομάδας εστίασης (συχνά δεν είναι δυνατό να συνδυαστούν από ένα μόνον άτομο)·
- ένα δεύτερο άτομο μπορεί να σημειώνει το ποιος μιλάει (δύσκολο να προσ-



διοριστεί αν χρησιμοποιείται μαγνητοσκόπηση, ενώ η βιντεοσκόπηση μπορεί να είναι ενοχλητική).

- το δεύτερο άτομο μπορεί να σημειώνει τις μη λεκτικές αλληλεπιδράσεις και
- μπορεί να προσφέρει ανατροφοδότηση για την απόδοση του μεσολαβητή (π.χ. μιλάει πολύ, παροτρύνει υπερβολικά, εμποδίζει τη συζήτηση, επιτρέπει σε ένα άτομο να κυριαρχεί κ.λπ.).

**Συλλογή δεδομένων από ομάδες εστίασης** Η μαγνητοφώνηση γενικά προτείνεται, παρόλο που υπάρχουν κάποιες καταστάσεις στις οποίες μπορεί να επηρεάσει τη λειτουργία της ομάδας (ίσως λόγω του ευαίσθητου του θέματος ή των χαρακτηριστικών και προσδοκιών των μελών της ομάδας). Είναι καλό σαν πρακτική να κρατάτε γραπτές σημειώσεις, ακόμα κι αν η συνεδρία μαγνητοφωνείται. Είναι περιβόητη η δυσκολία του να κάνει κανείς καλές εγγραφές από μια ομάδα, οι συσκευές εγγραφής χαλάνε κ.λπ. Αυτό είναι το έργο του δεύτερου ερευνητή, καθώς η διατήρηση της καλής πορείας της συνεδρίας είναι ένα αρκετά απαιτητικό έργο για το μεσολαβητή.

**Ανάλυση και ερμηνεία των δεδομένων** Αυτές θα πρέπει να ακολουθούν τις γενικές αρχές και διαδικασίες της ποιοτικής ανάλυσης δεδομένων που περιγράφονται στο Κεφάλαιο 14. Όπως και με άλλα ευέλικτα σχέδια που παράγουν ποιοτικά δεδομένα, η ανάλυση και η ερμηνεία των δεδομένων από ομάδες εστίασης πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους το γενικό πλαίσιο και τις περιστάσεις στις οποίες συλλέχθηκαν τα δεδομένα.

Το πλαίσιο της ομάδας οδηγεί σε κάποια ζητήματα που είναι σχετικά συγκεκριμένα για τις ομάδες εστίασης. Οι δυναμικές της ομάδας προφανώς παίζουν ένα σημαντικό ρόλο για το τι συμβαίνει κατά τη διάρκεια της συνεδρίας, και επομένως στον καθορισμό των δεδομένων που αποκτάτε (οι Cohen και Garratt, 1999, υποστηρίζουν τη χρήση διορατικότητας από τη θεωρία και την πρακτική της ομαδικής εργασίας, όπως αυτή κατέχεται από κοινωνικούς λειτουργούς και άλλους επαγγελματίες στους τομείς «βοήθειας και φροντίδας»). Είναι επικίνδυνο να ερμηνεύσετε μια απουσία φωνών που διαφωνούν ότι υποδεικνύει ομοφωνία. Η ησυχία μπορεί να υποδηλώνει συγκατάθεση, αλλά θα μπορούσε να αντικατοπτρίζει την απροθυμία να εκφραστεί η διαφωνία. Σε σύνδεση με αυτό, έχουν υποστηριχτεί πλεονεκτήματα για τις ομάδες εστίασης με τη μεσολάβηση Η/Υ (Walston και Lissitz, 2000), όπου όλη η επικοινωνία γίνεται μέσω του Η/Υ, όπως σε έναν διαδικτυακό χώρο συζήτησης (σημειώστε ότι αυτό φέρει ομοιότητες με τη Μέθοδο Delphi που αναπτύχθηκε στο Κεφάλαιο 3, βλέπε, επίσης τους Adler και Ziglio, 1996).

**Προβληματικά μεθοδολογικά ζητήματα** Το μεγαλύτερο μέρος της βιβλιογραφίας σχετικά με τις ομάδες εστίασης είναι μεθοδολογικά απλοϊκό. Ίσως αυτό αντανα-

κλά τις ρίζες τους στην έρευνα αγοράς, όπου το ενδιαφέρον είναι πολύ πρακτικό. Η βιβλιογραφία εστιάζει στο πώς διεξάγονται, και δεν ανησυχεί υπερβολικά για τις εγγυήσεις των ισχυρισμών που γίνονται ή τα συμπεράσματα που εξάγονται. Κάποιες πτυχές που χρειάζονται προσεκτική σκέψη παρουσιάζονται στο Πλαίσιο 9.7. Βλέπε επίσης τους Kidd και Parshall (2000), οι οποίοι προτείνουν διαδικασίες για την αύξηση της αυστηρότητας κατά την ανάλυση, καθώς και της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας των ευρημάτων από τις ομάδες εστίασης.

#### ΠΛΑΙΣΙΟ 9.7

##### Μεθοδολογικά ζητήματα που προκύπτουν από τις ομάδες εστίασης

- 1 Οι δεξιότητες και τα χαρακτηριστικά του μεσολαβητή και ο τρόπος της καταγραφής των δεδομένων θα ασκήσουν μεγάλη επίδραση στην ποιότητα των δεδομένων που συλλέγονται από μια ομάδα εστίασης.
- 2 Οι ομάδες εστίασης διερευνούν συλλογικά φαινόμενα, όχι ατομικά. Προσπάθειες να βγάλουμε συμπεράσματα για τα ατομικά φαινόμενα από δεδομένα ομάδων εστίασης θα είναι πιθανά αβάσιμες.
- 3 Τα δεδομένα των ομάδων εστίασης μπορεί να είναι κακός δείκτης ομοφωνίας στάσεων, αλλά μπορεί να αποκαλύψουν αποκλίσεις στις απόψεις και το βαθμό στον οποίο συγκεκριμένα ζητήματα επαναλαμβάνονται από μια ομάδα σε άλλη.
- 4 Οι ομάδες εστίασης μπορούν να αποκαλύψουν τη φύση και το εύρος των απόψεων των συμμετεχόντων, αλλά λιγότερο την ισχύ τους.
- 5 Η γενίκευση από δεδομένα των ομάδων εστίασης είναι προβληματική. Αν είναι επιφύλακτη, θα είναι περισσότερο θεωρητική γενίκευση παρά εμπειρική ή στατιστική γενίκευση.
- 6 Οι ομάδες εστίασης προσεγγίζουν μια διαφορετική σφαίρα κοινωνικής πραγματικότητας από αυτήν που αποκαλύπτεται από τις συνεντεύξεις πρόσωπο με πρόσωπο ή τις μελέτες που χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια. Κάθε μία από αυτές τις μεθόδους θα πρέπει να επιλέγεται σύμφωνα με τη σχετική καταλληλότητά της ως προς το ερευνητικό ερώτημα και δεν θα πρέπει να αναμένεται ότι θα εκπληρώσει σκοπούς για τους οποίους είναι μεθοδολογικά ακατάλληλη.

(Από τον Sim, 1998, σ. 351.)



## Η ανάλυση των δεδομένων της συνέντευξης

Οι τρόποι με τους οποίους έχουν παρουσιαστεί γενικά οι ερευνητικές συνεντεύξεις δεν διακρίνονται ιδιαίτερα για την επιστημονική τους αυστηρότητα ή λεπτομέρεια. Τυπικά, οι αφηγήσεις είναι ισχυρές όσον αφορά στο περιεχόμενο και την ερμηνεία του και πολύ πιο αδύνατες όσον αφορά στην παροχή επαρκών πληροφοριών, ώστε να κριθεί η αξιοπιστία και η εγκυρότητά τους.

### Μαγνητοφώνηση και απομαγνητοφώνηση

Όπου είναι εφικτό, οι συνεντεύξεις θα πρέπει να μαγνητοφωνούνται (με την εξαίρεση των άτυπων συνεντεύξεων όπου η μαγνητοφώνηση είναι πιθανόν αδιάκριτη). Η μαγνητοταινία αποτελεί μια μόνιμη καταγραφή και σας επιτρέπει να συγκεντρωθείτε στη συνέντευξη. Αν θα κάνετε ή όχι πλήρη απομαγνητοφώνηση της μαγνητοταινίας εξαρτάται από τους πόρους που έχετε στη διάθεσή σας, τον αριθμό των μαγνητοταινιών που πρέπει να απομαγνητοφωνηθούν και τον τρόπο με τον οποίο θα αναλύσετε τα δεδομένα.

Ο Kvale (1996, Κεφ. 10) συζητά αυτό που ορίζει σαν «Ερώτηση των 1.000 Σελίδων»: «Πώς θα βρω μια μέθοδο να αναλύσω τις 1.000 σελίδες της απομαγνητοφωνημένης συνέντευξης;» Η απάντησή του είναι απλή. Η ερώτηση τέθηκε πολύ αργά. Όπως αναπτύχθηκε νωρίτερα σε σχέση με τα προκαθορισμένα σχέδια (Κεφάλαιο 6), είναι πολύ αργά να ξεκινήσουμε να σκεφτόμαστε για την ανάλυση, αφού η συνέντευξη έχει πραγματοποιηθεί. Στην έρευνα ευέλικτου σχεδίου οι συνέπειες για την ανάλυση από τη συγκέντρωση μεγάλων συνόλων δεδομένων συνεντεύξεων (ή οτιδήποτε άλλων) πρέπει να αντιμετωπιστούν πριν αφοσιωθείτε στη συλλογή δεδομένων. Δεν έχει καμία αξία να έχετε σωρούς δεδομένων τα οποία δεν έχετε ούτε το χρόνο ούτε τους πόρους για να επεξεργαστείτε. Ο Kvale επαναδιατυπώνει την ερώτηση των 1.000 σελίδων με διάφορους τρόπους, όπως:

- Πώς θα πρέπει να διεξάγω τις συνεντεύξεις μου, έτσι ώστε το νόημά τους να μπορεί να αναλυθεί με ένα συνεκτικό και δημιουργικό τρόπο;
- Πώς θα κινηθώ, ώστε να ανακαλύψω τι μου λένε οι συνεντεύξεις μου για αυτό που θέλω να μάθω;
- Πώς μπορούν να βοηθήσουν οι συνεντεύξεις στο να διευρύνουν τις γνώσεις μου για τα φαινόμενα που διερευνώ;

Μια εναλλακτική στην πλήρη απομαγνητοφώνηση είναι το να είστε επιλεκτικοί, διαλέγοντας τα σχετικά εδάφια, και σημειώνοντας τα νούμερα του μετρητή του μαγνητοφώνου όπου υπάρχουν συγκεκριμένες παραπομπές, παραδείγματα κ.λπ.

Τα Κεφάλαια 13 και 14 παρέχουν μια συζήτηση των ζητημάτων που ενέχονται στην ανάλυση των δεδομένων της συνέντευξης, καλύπτοντας τις ποσοτικές και ποιοτικές πτυχές αντίστοιχα.

## Δεξιότητες κατά τη διεξαγωγή της συνέντευξης

Δεν γίνεται κανείς καλός συνεντευκτής απλά διαβάζοντας βιβλία σχετικά με τη συνέντευξη. Η εργασία αυτή συνεπάγεται δεξιότητες που απαιτούν πρακτική εξάσκηση, κατά προτίμηση σε συνθήκες που δεν υπάρχει μεγάλος κίνδυνος λαθών και είναι δυνατή η παροχή ανατροφοδότησης για την απόδοσή σας.

Οι δεξιότητες που απαιτούνται στις δομημένες συνεντεύξεις είναι σχετικά χαμηλού επιπέδου. Μένει ο συνεντευκτής πιστός στο κείμενο; Τίθενται τα τυποποιημένα ερωτήματα με τον ίδιο τρόπο σε όλους τους ερωτώμενους; Οι «παρακάμψεις» εξαρτώνται από συγκεκριμένες αποκρίσεις που έχουν καταγραφεί σωστά; Έχουν αντιμετωπισθεί όλοι οι ερωτώμενοι με τον ίδιο τρόπο; κ.ο.κ. Όσο λιγότερος είναι ο βαθμός δόμησης της συνέντευξης τόσο πιο σύνθετη απόδοση ζητείται από το συνεντευκτή.

Είναι σε μέγιστο βαθμό επιθυμητό, το δοκιμαστικό (και το προ-δοκιμαστικό) στάδιο να περιλαμβάνει σαφή αξιολόγηση και εκπαίδευση των συνεντευκτών. Είναι ολοφάνερο, ότι αν ενεργείτε απόλυτα μόνος ως ερευνητής αυτό θα επιφέρει προβλήματα, αλλά έχετε προφανώς τη δυνατότητα να ζητήσετε από τους ερωτώμενους στο δοκιμαστικό στάδιο να σχολιάσουν την απόδοσή σας, καθώς και το σχέδιο της συνέντευξης. Μια καταγραφή (μαγνητόφωνο ή βίντεο) θα διευκολύνει την αξιολόγηση της απόδοσης του συνεντευκτή.

Αν συνεργάζεστε με συναδέλφους, η αμοιβαία (με εποικοδομητικό πνεύμα) μεταξύ σας αξιολόγηση της απόδοσης στη συνέντευξη είναι εφικτή. Αυτός ο τύπος ανατροφοδότησης της πληροφορίας δεν βοηθάει μόνο τους σκοπούς της εκπαίδευσης, αλλά και επίσης βοηθά στη γενική θεώρηση του έργου της κατάστασης της συνέντευξης ως μιας πολύπλοκης κοινωνικής διάδρασης, τα χαρακτηριστικά της οποίας πρέπει ως ένα βαθμό να συλλαμβάνονται από την ανάλυση.

## Περαιτέρω Πηγές

ALDRIDGE, M. και WOOD, J. (1998), *Interviewing Children: A Guide for Child Care and Forensic Practitioners*, Wiley, Chichester. Πολύ πρακτικός και χρήσιμος οδηγός για επαγγελματίες σε αυτά τα πεδία. Δεν εστιάζει πρωτίστως στις ερευνητικές συνεντεύξεις, αλλά περιέχει πολλά σχετικά στοιχεία για ερευνητές που παίρνουν συνεντεύξεις από παιδιά.

- FONTANA, A. και FREY, J.H. (β' έκδ. 2000), «The interview: from structured questions to negotiated text», στο *Handbook of Qualitative Research*, επιμ. N.K. Denzin και Y.S. Lincoln, Sage, Thousand Oaks, Καλιφόρνια. Χρήσιμη σύνοψη ενός μεγάλου εύρους τύπων συνεντεύξεων.
- KVALE, S. (1996), *InterViews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*, Sage, Thousand Oaks, Καλιφόρνια. Πολύ περιεκτική κριτική επισκόπηση τόσο των θεωρητικών υποστηρίξεων, όσο και των πρακτικών πλευρών των ποιοτικών ερευνητικών συνεντεύξεων.
- KRUEGER, R.A. και CASEY, M.A. (γ' έκδ. 1998), *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*, Sage, Thousand Oaks, Καλιφόρνια. Καλή κάλυψη των πρακτικών ζητημάτων στο σχεδιασμό και την πραγματοποίηση ομάδων εστίασης.
- MISHLER, E.G. (1991), *Research Interviewing: Context and Narrative*, Harvard University Press, Cambridge, Μασσαχουσέτη. Ενδιαφέρουσα κριτική της κλασικής προσέγγισης των συνεντεύξεων της δειγματοληπτικής έρευνας. Συνηγορεί υπέρ εναλλακτικών μεθοδολογιών που βασίζονται στην αφηγηματική ανάλυση.
- WEISS, R. (1994), *Learning from Strangers: The Art and Method of Qualitative Interview Studies*, Free Press, Νέα Υόρκη. Άριστη εισαγωγή στην πραγματοποίηση ποιοτικών συνεντεύξεων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

### Έλεγχοι και κλίμακες

#### ΑΥΤΟ ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ:

- συζητά τη συνήθη χρήση ελέγχων και κλιμάκων για τη μέτρηση συμπεριφορών
- επιθεωρεί κριτικά τις προσεγγίσεις των κλιμάκων Likert, Thurstone, Guttman και των σημασιολογικά διαφορικών κλιμάκων
- τονίζει τα πλεονεκτήματα της χρήσης υπαρχόντων ελέγχων όπου είναι εφικτό
- επιθεωρεί κριτικά και σύντομα μια επιλογή ευρέως διαδεδομένους ελέγχους
- και προειδοποιεί για τις δυσκολίες ανάπτυξης των δικών σας ελέγχων.

Οι ψυχολόγοι και οι άλλοι κοινωνικοί επιστήμονες έχουν αναπτύξει ένα σημαντικό εύρος από επιστημονικά, αυτοαναφορικά εργαλεία μέτρησης, για να εκτιμήσουν τις ικανότητες των ανθρώπων, τις τάσεις, τις απόψεις, τις γνώμες και τις στάσεις τους – για να αναφέρουμε μερικά μόνον από αυτά. Πιο γνωστό στο μέσο κοινό είναι το τεστ ευφυΐας ή Δείκτης Νοημοσύνης, ενώ υπάρχουν και άλλοι έλεγχοι των γνώσεων, της δημιουργικότητας και της προσωπικότητας. Αποτελούν σε πολλές περιστάσεις, εκδοχές δομημένων συνεντεύξεων ή αυτοσυμπληρούμενων ερωτηματολογίων, αν και συνήθως δεν αποκαλούνται έτσι.

Από τεχνικής απόψεως, αυτοί οι έλεγχοι παρέχουν μια κλίμακα με βάση την οποία μπορούμε να εκτιμήσουμε, συνήθως ποσοτικά, την απόδοση ενός ατόμου ή τη θέση του για το υπό ερώτηση χαρακτηριστικό. Υπάρχουν και άλλες κλίμακες μέτρησης που η λειτουργία τους δεν είναι ο έλεγχος, αλλά προσπαθούν να διεισδύσουν στα αισθήματα ή τις πεποιθήσεις των ανθρώπων σχετικά με κάποιο ζήτημα. Η πλέον συνήθης είναι η μέτρηση των στάσεων, η οποία επιλέγεται εδώ εν μέρει επειδή χρησιμοποιείται ευρύτατα – πολλοί κοινωνικοί επιστήμονες επιθυμούν να μετρήσουν τη στάση των ανθρώπων για το περιβάλλον, τις εκτρώσεις, την Ευρώπη, τις μονογονεϊκές οικογένειες κ.λπ. Οι ίδιες αρχές ισχύουν και για την ανάπτυξη πολλών άλλων κλιμάκων μέτρησης.