

**PIOTR BINDER\***

## **Wywiady online w badaniach jakościowych okresu pandemii: inkluzywny potencjał, zagrożenie wykluczeniem i jakość gromadzonych danych**

Online interviews in qualitative research of the pandemic period: inclusive potential, risk of exclusion, and quality of collected data

### **Streszczenie**

Artykuł poświęcony jest technice wywiadów online, które zyskały znaczącą popularność w okresie pandemii. W tekście postawiono dwa zasadnicze cele. Pierwszym był namysł nad możliwością występowania mechanizmów wykluczania oraz inkluzji różnych kategorii uczestników badań. Drugim celem była analiza wpływu stosowanych kanałów komunikacji z badanymi na jakość gromadzonych danych jakościowych. Zrealizowane badania wskazują, iż badania realizowane online stopniowo stają się coraz bardziej inkluzywne, a argument wykluczenia cyfrowego podlega postępującej dezaktualizacji. Wyraźną rolę wykluczającą może nadal odgrywać wykształcenie badanych, zwłaszcza wśród badanych z wykształceniem niższym od średniego. Jednocześnie formuła wywiadów online oferuje znaczny potencjał proinkluzywny, czego wyrazem był udział w badaniu szeregu uczestników, którzy w ramach tradycyjnych badań mogliby pozo-

---

\* Piotr Binder, Instytut Filozofii i Socjologii, Polska Akademia Nauk, Polska, e-mail: pbinder@ifispan.edu.pl, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8081-5274>.

stawać trwale niedostępni. Badania wskazują też, że choć wywiady online są rozwiązaniem efektywnym, to rezultatem zastosowania zróżnicowanych kanałów komunikacji są systematyczne i mierzalne różnice zgromadzonych danych. Biorąc pod uwagę długość zapisu, liczbę nagrań przerwanych oraz jakość połączeń, wywiady realizowane przez Zoom oferowały dane wyraźnie lepszej jakości niż Skype. Z kolei aplikacje mobilne (podobnie jak rozmowy telefoniczne), pomimo tego, że oferują zbliżone funkcje, nie stanowiły dla nich realnej alternatywy i trudno je rekomendować.

**Słowa kluczowe:**

wywiady online, wideo-wywiady, wykluczenie cyfrowe, inkluzja, badania jakościowe

**Abstract**

The paper is devoted to online interviews that gained significant popularity during the pandemic. The text has two main goals. The first was to reflect on the possible mechanisms of exclusion and inclusion of various categories of research participants. The second objective was to analyze the impact of the communication channels used with the respondents on the quality of the collected qualitative data. The study exhibits that online research is gradually becoming more inclusive, and the argument of digital exclusion is becoming increasingly outdated. The respondents' education may still exclude, especially among lower than secondary education respondents. At the same time, the formula of online interviews offers a significant pro-inclusive potential, which was reflected in the participation in the study of a number of informants who could be permanently unavailable under traditional research. Research also shows that online interviews are generally effective. However, the application of diversified communication channels results in systematic and measurable differences in the collected data. Considering various aspects, Zoom offered data of better quality than Skype. On the other hand, mobile applications (and phone calls) do not constitute a natural alternative, and it is difficult to recommend them.

**Keywords:**

online interviews, video interviews, digital exclusion, inclusion, qualitative research

## 1. WPROWADZENIE

Doświadczenie pandemii, zwłaszcza w jej początkowym okresie, wymagało od badaczy adaptacji do nowych warunków pracy (Nind i in., 2021). Częścią tego procesu w badaniach opartych na wywiadach było szerokie zastosowanie wywiadów online w oparciu o platformy i aplikacje internetowe. Były to rozwiązania znane i stosowane w badaniach jakościowych przed pandemią, jednak znacznie mniej popularne niż tradycyjne wywiady oparte o kontakt osobisty. Jednocześnie przez długi czas wywiady online były traktowane jako swoista nowinka techniczna i ich niepełnowartościowa alternatywa (Ślęzak, 2021, s. 88; Thunberg, Arnell, 2021, s. 1), co odbijało się na ich ograniczonym zastosowaniu w badaniach. Zjawisko to wpisywało się w szerszy trend obserwowany w środowisku badaczy, a mianowicie nieufne i zdystansowane podejście do procesu digitalizacji badań (Davidson i in., 2016; Gibbs, 2014; Paulus, Lester, 2021).

W niniejszym artykule postawiono dwa cele. Pierwszym była refleksja nad zależnościami pomiędzy szczególną techniką badawczą, jaką są wideo-wywiady online, a mechanizmami ekskluzji oraz inkluzji różnych grup uczestników badań. W literaturze przedmiotu od lat wykluczenie cyfrowe traktowane jest jako jeden z podstawowych argumentów przemawiających przeciwko ich zastosowaniu (Hine, 2015; Kozinets i in., 2014; Moore i in., 2015; Nind i in., 2021). Na podstawie doświadczeń zgromadzonych w ramach zrealizowanych badań oraz danych dotyczących cech społeczno-demograficznych ich uczestników namysłowi poddano zarówno kluczowe aspekty świadczące o ich inkluzywnym potencjale, jak i możliwe zagrożenia wykluczeniem z badań. Drugim celem była analiza wpływu strategii badawczej zorientowanej na maksymalizację inkluzji na gromadzone dane. Refleksji poddano to, czy stosowane w badaniu kanały komunikacji mogą wpływać na jakość gromadzonych danych jakościowych. Dzięki rzadko stosowanej quasi-eksperymentalnej konstrukcji zrealizowanego projektu badawczego możliwe było nowatorskie porównanie różnych wariantów wywiadów online (z zastosowaniem Zoom, Skype oraz aplikacji mobilnych) z wywiadami telefonicznymi. W szerszym wymiarze jest to głos w toczącej się dyskusji na temat skutków postępującej digitalizacji badań jakościowych, jako długotrwałego i postępującego trendu w badaniach jakościowych (Fischer i in., 2017; Paulus, Lester, 2021).

## 2. JAKOŚCIOWE WYWIADY ONLINE W LITERATURZE PRZEDMIOTU

Współczesne badania jakościowe obejmują wykorzystanie szerokiej gamy cyfrowych narzędzi badawczych rozumianych jako technologie, usługi oprogramowania lub pakiety oprogramowania, w tym zarówno aplikacje w chmurze i lokalnie zainstalowane (Duca, Metzler, 2019, s. 3). Historia refleksji nad ich zastosowaniem w badaniach sięga blisko trzydziestu lat (Markham, 1998; Richards, 2002; Richards, Richards, 1994). Za początek przemian praktyk badawczych należy uznać połowę lat 90., kiedy na rynek wchodziły pierwsze wersje pakietów wspierających analizę danych jakościowych (QDAS) takich jak NVivo (wcześniej NUD\*IST), Atlas.ti, czy MAXQDA (Barry, 1998). Wbrew przewidywaniom nie zdominowały one w szybkim czasie badań jakościowych (Davidson i in., 2016, s. 2), a znaczna część badaczy podchodziła do nich z nieufnością, co decydowało o ich ograniczonej popularności (Gibbs, 2014, s. 291). Szybko zaczęto również dostrzegać potencjał Internetu jako miejsca prowadzenia badań, w tym wywiadów online (Chen, Hinton, 1999; Hine, 2000; Mann, Stewart, 2000; Markham, 1998; O'Connor, Madge, 2001). Wkrótce to właśnie badania internetowe (*online research*) zaczęły decydować o kierunkach rozwoju komputerowych narzędzi wspomagających analizy jakościowe (Silver, Bulloch, 2017).

Postępujący rozwój technologii internetowych wydawał się sprzyjać badaczom, a rozwiązania asynchroniczne (takie jak e-mail, chat, fora) były stopniowo uzupełniane przez programy komputerowe umożliwiające komunikację w czasie rzeczywistym (Thunberg, Arnell, 2021, s. 2). Dostępne narzędzia ewoluowały więc od komunikacji tekstowej, poprzez kontakt ograniczony do audio (Voice over Internet Protocol, VoIP), do komunikatorów wideo (O'Connor, Madge, 2017). Ubogacало to dane gromadzone w ten sposób (*data richness*), uzupełniając je o dane niewerbalne, co było niezwykle ważne z perspektywy badań jakościowych (Kozinets i in., 2014, s. 267; Lo Iacono i in., 2016, s. 2). Jednak rozwój infrastruktury technicznej oraz wzrost dostępności komunikacji online nie znajdował odzwierciedlenia w praktykach badawczych. Pomimo rozpowszechnienia tych technik jeszcze na kilka lat przed pandemią ich doświadczeni użytkownicy konstatowali, że potencjał wywiadów online pozostaje w znacznej mierze niewykorzystany (O'Connor, Madge, 2017).

Sam namysł nad nimi toczył się na marginesie literatury przedmiotu. Dobrze ilustrują to naukowe bazy danych takie jak Scopus, które pozwalają na porównanie pozycji tradycyjnych wywiadów jakościowych oraz wywiadów online. Na tej podstawie można dostrzec, że ogólne zainteresowanie wywiadami jakościowymi w naukach społecznych w ostatnim dwudziestolecu nieustannie i systematycznie

wzrastało. Jednak wywiady online stanowiły jedynie drobną część tego trendu. W latach 2000-2022 na każdy indeksowany artykuł odwołujący się do wywiadów online przypadały w naukach społecznych ponad 33 artykuły przywołujące (tradycyjne) wywiady jakościowe. W krótszej perspektywie, tj. po 2015 roku, trend ten podlegał stosunkowo niewielkiej zmianie, zbliżając się do proporcji 1 do 30. Zaznaczyć przy tym należy, że przywołane zestawienie uwzględnia skokowy wzrost zainteresowania wywiadami online po 2019 roku.

Przyczyny relatywnie niewielkiej popularności wywiadów online są złożone. Poniżej przybliżone zostaną kwestie, które są istotne w kontekście prowadzonych rozważań.

Pierwsza sprawa to kwestia wykluczenia cyfrowego (*digital exlusion/divide*). Przez długi czas zakładano, iż część populacji, zwłaszcza starszej oraz doświadczającej niekorzystnej sytuacji, może niechętnie brać udział w badaniach online bądź być z nich wykluczona ze względu na brak dostępu do Internetu (zwłaszcza szerokopasmowego) oraz niewystarczające umiejętności korzystania z sieci (Batorski, Olcoń-Kubicka, 2006; Hine, 2015; Moore i in., 2015; Nind i in., 2021; Ślęzak, 2021, s. 97–98). Wydaje się, że argument ten ma już w znacznej mierze charakter historyczny, niemniej jednak jest nadal przywoływany w literaturze dotyczącej wywiadów online (Andrejuk, 2020; Foley, 2021; Lo Iacono i in., 2016; Ślęzak, 2021). W polskim kontekście daleko idące zmiany w tym wymiarze potwierdzają liczne badania i systematycznie gromadzone dane dotyczące zarówno rozwoju infrastruktury, jak przemian praktyk związanych z korzystaniem z Internetu (CBOS, 2020; GUS, 2021; POLPAN, 2021). Wskazują one, że w ostatnich latach największe zmiany w tym zakresie były obserwowane w społecznościach wiejskich oraz wśród seniorów, postrzeganych stereotypowo jako najbardziej wykluczonych.

Kwestia druga dotyczy samych badaczy. Argumentem, który w tym kontekście wydaje się niewystarczająco akcentowany, jest to, że nie tylko uczestnicy, ale i badacze potrzebują umiejętności technicznych, aby korzystać z tych narzędzi, co sprawia, że są mniej atrakcyjne (O'Connor, Madge, 2017; Thunberg, Arnell, 2021). Wielość dostępnych rozwiązań utrudnia badaczom podjęcie decyzji już na etapie projektowania badań (Paulus, Lester, 2021, s. 2). Bogactwo wyboru może okazać się nie tylko przytłaczające, ale i zniechęcające, zwłaszcza że każde z narzędzi wymaga inwestycji czasu oraz zaangażowania (Duca, Metzler, 2019). Dostępne analizy wskazują, że nawet doświadczeni badacze i zaawansowani doktoranci nie wchodzą w rolę pionierów wykorzystania najnowszych aplikacji i rozwiązań (Gouseti, 2017, s. 3). Korzystają raczej z aplikacji, które można łatwo włączyć w ich istniejące praktyki badawcze (Paulus, Lester, 2021, s. 2).

Sprawa trzecia to zagadnienia związane z jakością danych gromadzonych techniką wywiadów online. Z uwagi na to, że była ona kwestionowana, w literaturze przedmiotu wywiadów online nie traktowano jako ekwiwalentu lub zamiennika tradycyjnych wywiadów opartych na kontakcie osobistym (Krouwel i in., 2019; Thunberg, Arnell, 2021), a raczej jako uzupełniający sposób gromadzenia danych (Lo Iacono i in., 2016). Podkreślano przede wszystkim, iż wywiady online uniemożliwiają uwzględnienie informacji niewerbalnych. Była to istotna wada wywiadów opartych o komunikację asynchroniczną oraz bazujących na wymiarze audio (VoIP). Możliwość wykonywania połączeń wideo w czasie rzeczywistym była istotną zmianą przemawiającą na korzyść wywiadów online. Nie zmieniła jednak zasadniczo opinii na temat wywiadów online, a omawiany tu argument jest nadal przytaczany, choć w zmodyfikowanej wersji. Za wadę tego rozwiązania uważa się aktualnie to, że kamery internetowe pozwalają na obserwację jedynie części reakcji pozawerbalnych, a więc jedynie to, co badany ukazuje na ekranie (Ślęzak, 2021; Weller, 2015). Co ciekawe, stosunkowo niewielu badaczy jakościowych porównywało w swoich projektach efekty zastosowania wywiadów tradycyjnych (*face-to-face*) oraz wywiadów online. Wnioski z dotychczasowych prób były dość spójne, bowiem w konkluzjach wskazywano zwykle na relatywnie niewielkie różnice i przewagę jednego lub drugiego rozwiązania (Krouwel i in., 2019; Namey i in., 2020; Ślęzak, 2021; Thunberg, Arnell, 2021).

Ostatnia z poruszonych tu spraw dotyczyła problemów technicznych, które mogą występować zarówno po stronie badacza, jak i badanego. Chociaż oprogramowanie wykorzystywane w technice wywiadów online ewoluuje i jest nieustannie ulepszane, ma ono opinię rozwiązania efektywnego, dopóki stojące za nim technologie działają zgodnie z planem. Kluczowym problemem, na który zwraca się uwagę w literaturze, są przerwane połączenia lub zakłócenia wymagające przywrócenia porządku komunikacyjnego (Krouwel i in., 2019; Nind i in., 2021; Thunberg, Arnell, 2021), które w trakcie wywiadów stanowią poważne utrudnienie zarówno dla badacza, jak i uczestników badań.

Relatywnie niewielka popularność wywiadów online skutkuje tym, iż nadal niewiele wiadomo na temat efektów ich zastosowania, zwłaszcza w ujęciu porównawczym. Wnioski dotyczące zastosowania wywiadów online wyciągane są zwykle na podstawie ograniczonej liczby (kilku do kilkunastu) przypadków (Archibald i in., 2019; Deakin, Wakefield, 2014; Gray i in., 2020; Krouwel i in., 2019; Lo Iacono i in., 2016; Mirick, Władkowski, 2019). Liczniejsza baza empiryczna należy do rzadkości (Namey i in., 2020). Jest to pokłosie specyfiki badań jakościowych i nie musi być uważane za wadę tych opracowań, są to jednak nieliczne obserwacje.

Dostępne opracowania bazują w znacznej mierze na doświadczeniach z wykorzystaniem jednej z platform komunikacyjnych. Wyraźnie najpopularniejszym narzędziem wykorzystywanym w celach badawczych był Skype<sup>1</sup> (Deakin, Wakefield, 2014; Hanna, 2012; Janghorban i in., 2014; Lo Iacono i in., 2016; Mirick, Władkowski, 2019; Seitz, 2016). Z kolei Zoom (dostępny od 2012 roku) zyskał na popularności dopiero w czasie pandemii (Gray i in., 2020; Kasymova i in., 2021; Knie i in., 2020). Przy czym nierzadko badacze przyjmują założenie, że choć skupiają się na jednym narzędziu online, to jego charakterystyki są zbliżone do pozostałych (por. Ślęzak, 2021).

Większość opracowań uwzględniających zróżnicowane narzędzia wykorzystywane w technice wywiadów online skupia się na wadach i zaletach wywiadów online, wzbogacając je o rekomendacje dla badaczy terenowych (Andrejuk, 2020; Carter i in., 2021; Moore i in., 2015; Ślęzak, 2021; Weller, 2015). Tam, gdzie badacze starali się porównywać ze sobą różne warianty komunikacji, koncentrowano się dotychczas na porównaniach wywiadów asynchronicznych z komunikacją w czasie rzeczywistym (O'Connor, Madge, 2017) oraz przytaczanych powyżej próbach porównań wideo-wywiadów online z wywiadami tradycyjnymi (Krouwel i in., 2019). Cechą łączącą te opracowania było to, że bazowały one przede wszystkim na próbach porównania różnego rodzaju doświadczeń badaczy i badanych. Przedsięwzięcia o charakterze quasi-eksperymentów, jak i systematyczne porównania cech danych gromadzonych przy pomocy wywiadów online należą do rzadkości (Krouwel i in., 2019; Namey i in., 2020). W literaturze brakuje jednak systematycznych porównań pomiędzy wywiadami realizowanymi z odwołaniem do różnych kanałów komunikacji online (Gray i in., 2020), a nawet usystematyzowanej refleksji na temat wadliwości/niezawodności poszczególnych narzędzi. Uzasadniało to podjęcie w części empirycznej rozważań nad efektami zastosowania Zoom, Skype, aplikacji mobilnych oraz ich porównania z wywiadami telefonicznymi.

### 3. WYWIADY ONLINE W PRAKTYCE BADAWCZEJ

Przedstawione analizy zostały oparte na doświadczeniach badania jakościowego zrealizowanego pomiędzy kwietniem a czerwcem 2020 roku w czasie pierwszej fali pandemii<sup>2</sup>. Analizie poddano wybrane cechy zgromadzonych materiałów ba-

<sup>1</sup> Choć komunikator Skype jest publicznie dostępny od 2003 roku, to połączenia obejmujące wideo są dostępne dopiero od roku 2013 (Moskvitch, 2013).

<sup>2</sup> Wywiady przeprowadzono w ramach projektu „Uwarunkowania zmiany postaw społecznych i stylu życia w kontekście aktualnych wyzwań związanych ze zmianami klimatu na przykładzie

dawczych w postaci 150 częściowo strukturyzowanych wywiadów. W związku z istniejącym zagrożeniem nową nieznaną chorobą, wprowadzeniem w Polsce 20.03.2020 roku stanu epidemii, jak i szeregu ograniczeń życia społecznego oraz gospodarczego (Gov.pl, 2020) badanie nie mogło być zrealizowane w sposób tradycyjny. Ówczesne warunki skłoniły autorów do zdalnego trybu badania i zastosowania na szeroką skalę wywiadów online. Rozwiązaniem preferowanym w badaniu i proponowanym potencjalnym uczestnikom w pierwszej kolejności były wideo-wywiady online realizowane za pośrednictwem komunikatorów Zoom oraz Skype. Argumenty przemawiające za tym rozwiązaniem miały charakter pragmatyczny, w tym takie ich aspekty jak: powszechny i bezpłatny dostęp do niezbędnych aplikacji komputerowych, możliwość skorzystania z nich bez konieczności instalacji aplikacji (tzn. w przeglądarce internetowej) oraz wbudowana funkcja nagrywania głosu. Jednocześnie, aby uniknąć możliwego wykluczenia osób, które nie posiadają niezbędnych urządzeń elektronicznych, nie korzystają regularnie z Internetu lub mogłyby doświadczyć bariery technologicznej ze względu na brak lub niewielkie doświadczenie, badaczom terenowym umożliwiono również realizację wywiadów za pośrednictwem telefonów oraz aplikacji mobilnych (Facebook Messenger oraz WhatsApp).

Wywiady zostały zgromadzone przez dziesięcioosobowy zespół przeszkolonych badaczy terenowych składający się z doświadczonych pracowników naukowych (5 osób), doktorantów (2 osoby) oraz studentów ostatnich lat studiów socjologicznych (3 osoby). Dobór uczestników miał charakter celowo-kwotowy i uwzględniał cztery cechy badanych, tzn.: płeć, makroregion (północny, centralny, południowy), typ miejsca zamieszkania (stolica województwa, mniejsze miasto, wieś) oraz typ sytuacji życiowej (młodzi dorośli do 35. roku życia, rodzice mieszkający z dziećmi, seniorzy w wieku 65 lat i więcej)<sup>3</sup>. Badacze rekrutowali uczestników, odwołując się do swoich społecznych sieci kontaktów. Wśród znajomych poszukiwali oni informacji o osobach, które posiadałyby pożądane kombinacje powyższych cech. Jednocześnie respektowano zasadę, iż do badania nie mogą być zaproszone osoby znane badaczom przed realizacją projektu.

---

pandemii COVID-19 w Polsce” w Instytucie Filozofii i Socjologii PAN przez zespół: Piotr Binder, Hanna Bojar i Dariusz Wojakowski, na zlecenie Instytutu Ochrony Środowiska – Państwowego Instytutu Badawczego (umowa nr PZ. 022.19.2020.CC-CD).

<sup>3</sup> W odniesieniu do pierwszych trzech cech badanych założono ich równy podział, tj. po 75 kobiet i mężczyzn oraz po 50 uczestników z każdego makroregionu oraz typu miejsca zamieszkania. W odniesieniu do czwartej cechy przyjęto założenie, że w badaniu weźmie udział dwukrotnie więcej młodych dorosłych oraz rodziców niż seniorów (proporcje 60:60:30).



W ramach zrealizowanych badań blisko trzy czwarte wywiadów przeprowadzono w trybie wideo-rozmów z wykorzystaniem komunikatów Skype (73 wywiady), Zoom (26 wywiadów) oraz przy użyciu aplikacji mobilnych Facebook Messenger i WhatsApp (łącznie 12 wywiadów). Pozostałe rozmowy (39 wywiadów) przeprowadzono przez telefon. Wywiady były częściowo ustrukturyzowane, a ich scenariusz był podzielony na pięć bloków, które obejmowały codzienność okresu pandemii, życie domowe, aktywność zawodową, przestrzeń publiczną oraz poglądy badanych na zagrożenia. Nagrania wszystkich wywiadów poddano również dosłownej transkrypcji (*clean verbatim*), a następnie analizowano je z wykorzystaniem pakietu MAXQDA Pro z modułem Stats. Tak skonstruowane badanie stworzyło quasi-eksperymentalne warunki umożliwiające systematyczne i wielopłaszczyznowe porównanie zgromadzonych danych oraz krytyczny namysł nad nimi w kontekście mechanizmów inkluzji oraz ekskluzji.

#### 4. INKLUZYWNY POTENCJAŁ WIDEO-WYWIADÓW ONLINE

W pierwszej kolejności omówione zostaną te aspekty wideo-wywiadów, które w kontekście zrealizowanego badania oddziaływały proinkluzywnie. Uwaga zostanie tu więc skoncentrowana na specyfice wywiadów online, które stanowiły najpełniejszy wariant komunikacji (połączenie audio i wideo) oraz były preferowane w badaniu. Choć zaproszenie do udziału w projekcie w tej formie bywało trudniejsze, to posiadały one istotne walory umożliwiające bądź ułatwiające udział w badaniach wielu uczestnikom. W tej części skupiono się na zagadnieniach związanych z (1) efektywnością techniki wywiadów online, (2) kwestiami bezpieczeństwa, (3) ich potencjałem w zakresie przełamywania różnego rodzaju barier oraz (4) wybranych aspektach związanych z elastycznym charakterem tego rozwiązania.

(1) Wybór wideo-wywiadów online na etapie projektowania badania miał charakter pragmatyczny. Celem zespołu badawczego była pełna implementacja projektu w założonym kształcie. Badanie starano się więc zaprojektować w taki sposób, aby jego realizacja była nie tylko realna, ale również aby przebiegała terminowo i płynnie. Jak już wspomniano, ze względów epidemicznych w początkowym okresie pandemii zdalny tryb realizacji badań był jedynym możliwym do zastosowania zarówno z powodów praktycznych, jak i etycznych. Podejście to okazało się jednocześnie skuteczne, a trzy czwarte uczestników wzięło w nim udział z wykorzystaniem rozwiązań internetowych, choć tylko dwie trzecie z wykorzystaniem preferowanych w badaniu narzędzi (Skype oraz Zoom). Efektywność przyjętych rozwiązań podkreśla realizacja wywiadów w relatywnie krótkim jak

na badania jakościowe okresie sześciu tygodni, co było związane z przyjętym założeniem, że zostaną one zgromadzone w okresie izolacji wymuszonej nałożonymi ograniczeniami związanymi ze stanem pandemii (lockdown) oraz okresie stopniowego znoszenia obostrzeń.

(2) Zdalny tryb realizacji badania umożliwił również przełamywanie barier geograficznych, co jest regularnie podkreślaną w literaturze przedmiotu zaletą tego rozwiązania (Beaton i in., 2017; O'Connor, Madge, 2001, 2017; Salmons, 2010). W projekcie mogły wziąć udział osoby z całego kraju, co jest relatywnie rzadko praktykowane w badaniach jakościowych. Uwzględniono przy tym 3 makroregiony, a badanych rekrutowano z 9 województw pasa północnego (pomorskie, warmińsko-mazurskie i podlaskie), centralnego (wielkopolskie, łódzkie, mazowieckie) oraz południowego (śląskie, małopolskie, podkarpackie). Ponadto w ramach rekrutacji możliwe było uwzględnienie typu miejsca zamieszkania uczestników, dzięki czemu do badania zaproszono zarówno mieszkańców miast wojewódzkich, mniejszych miast oraz wsi.

(3) Zdalny charakter badania miał kluczowe znaczenie dla wspomianej już kwestii bezpieczeństwa. Z uwagi na trudne wówczas do oceny zagrożenie zakażeniem nową i potencjalnie śmiertelną chorobą, był to jedyny sposób na realizację badania w czasie implementacji projektu. W trakcie realizacji badania okazało się również, że szereg jego uczestników nie mogłoby wziąć w nim udziału w formie tradycyjnej ze względu na ogólny stan zdrowia, ich aktualną kondycję fizyczną bądź wysokie ryzyko. Zilustrować mogą to wybrane przykłady uczestników badania.

Dla jednej z młodych osób dorosłych (OD\_125<sup>4</sup>), która miała poważnie uszkodzony narząd słuchu, możliwość rozmowy online i zastosowania słuchawek umożliwiała swobodną rozmowę, wolną od częstego i krępującego dla niej dopytywania. Stanowiło to dla tej uczestniczki poważny dyskomfort np. w codziennych kontaktach zawodowych.

W podgrupie rodziców znalazł się m.in. lekarz specjalista chorób wewnętrznych (PB\_61), który w trakcie badania pracował w szpitalu zakaźnym na oddziale covidowym. W czasie realizacji badania, choć nie uległ zakażeniu, to izolował się od swojej rodziny, mieszkając oddzielnie, i minimalizował wszelkie kontakty pozaszpitalne.

Z kolei jeden z biorących udział w badaniu seniorów (PB\_72) w czasie pandemii był w trakcie leczenia onkologicznego. Osoby w podobnej sytuacji często

---

<sup>4</sup> Wszystkim wywiadam nadano sygnatury składające się z dwóch liter oraz numerów od 1 do 150.

unikają jakichkolwiek dodatkowych kontaktów, z uwagi na zagrożenie groźnymi dla ich kondycji infekcjami.

(4) Elastyczność badania była tą cechą wideo-wywiadów online, która miała największy wpływ na możliwość dotarcia do rozmówców najtrudniej dostępnych nie tylko ze względu na wspomniane już bariery geograficzne, ale również z uwagi na styl życia, specyfikę zawodową bądź uwarunkowania osobiste (por. Weller, 2015, 2017). Dzięki niej wywiady online mogły być realizowane w dogodnym dla rozmówców czasie. Z kolei same rozmowy online mogły przebiegać w spokojnej atmosferze bez niepotrzebnego pośpiechu. Z elastycznością łączyła się również kwestia swobody wyboru miejsca, w którym w trakcie badania znajdowali się uczestnicy (por. Salmons, 2010; Ślęzak, 2021). Pozwalało to im na zachowanie pełnej kontroli nad otoczeniem, przebywanie w tym pomieszczeniu bądź przestrzeni, w której czują się dobrze, a do której niekoniecznie chcieliby lub mogliby zaprosić badaczy. Tryb rozmowy online pozwalał badanym nawet na przybranie najbardziej komfortowej dla siebie pozycji (stojąc, leżąc z laptopem na brzuchu, siedząc na łóżku, bądź na tarasie), co pozwalało im zredukować związane z wywiadem napięcie, jeżeli tego potrzebowali.

Kolejną kwestią było zagadnienie prywatności i możliwości kontroli przez badanych tego, czym dzielą się z badaczami. W literaturze na temat wywiadów online brak możliwości pełniejszej obserwacji mowy ciała czy też otoczenia bądź miejsca zamieszkania rozmówców bywa przywoływany jako negatywny aspekt tego rozwiązania (por. Ślęzak, 2021; Weller, 2015, 2017). Należy jednak zwrócić uwagę na to, że tradycyjne wywiady jakościowe nierzadko odbywają się w miejscach publicznych, gdzie nie ma możliwości obserwacji kontekstu osobistego. Ponadto pozostawienie badanym możliwości kontroli nad tym, czym się dzielą z badaczami, jest równocześnie elementem bardziej zrównoważonych relacji (por. Fielding i in., 2017, s. 13; Salmons, 2010, s. 9). Formuła ta pozwala więc na bardziej literalne traktowanie etycznego wymiaru badań.

Wywiady online stanowiły również wsparcie dla badaczy terenowych. Umożliwiały im one docieranie do zróżnicowanych kategorii rozmówców i ich włączenie do badania, nawet jeżeli znajdowali się oni na obrzeżach ich społecznych sieci kontaktów. Dzięki elastycznej formule mogli oni znacznie efektywniej dysponować czasem przewidzianym na realizację swoich zadań. Ponadto badacze również uzyskiwali w ten sposób pełną kontrolę nad warunkami swojej pracy, w tym bezpośrednim otoczeniem, mogli przygotować swoje stanowiska w preferowany sposób oraz zadbać o niezbędne kwestie techniczne.

W refleksji nad wywiadami online elastyczność bywa również traktowana jako argument przemawiający przeciwko wywiadam online, co jest związane z obawa-

mi o jej nadużywanie, w tym częste przekładanie wywiadów lub nawet zerwanie kontaktu (por. Ślęzak, 2021, ss. 96–97). Na podstawie doświadczeń zrealizowanego projektu nie można potwierdzić tych obaw. Zdarzały się wywiady, które na prośbę badanych były przekładane, jednak nie stanowiły częstego zjawiska. Stanowiły jednocześnie dosłowną realizację zaproponowanej badanym formuły rozmowy „w dogodnym dla nich czasie”. Jednocześnie na 150 zrealizowanych zdalnie wywiadów (w tym 111 w trybie online) jedynie w dwóch przypadkach odnotowanych w kartach wywiadów nie doszło do realizacji wywiadów, na które badacze uzyskali wstępną zgodę w ramach rekrutacji.

Podsumowując tę część rozważań, należy podkreślić dwie kwestie. Wybór zdalnej formuły badania w pierwszych miesiącach 2020 roku był warunkiem realizacji opracowanego projektu. Z kolei szereg omówionych tu cech wywiadów online w wielu wymiarach zwiększało jego potencjał proinkluzywny. Umożliwiły one nie tylko przełamywanie barier geograficznych, ale dawały uczestnikom możliwość bezpiecznego udziału w projekcie, w warunkach dogodnych dla badanych, na zasadach, które redukowały asymetrię władzy pomiędzy stronami rozmowy, a w efekcie były bardziej etyczne. Było to też rozwiązanie, które pozwalało na bardziej efektywną pracę badaczom, zarówno w zakresie rekrutacji badanych, jak i realizacji wywiadów.

## 5. WYKLUCZAJĄCE ASPEKTY WYWIADÓW ONLINE

Kolejnym elementem rozważań będzie refleksja nad możliwym efektem wykluczenia z udziału w wywiadach online części ich potencjalnych uczestników z uwagi na specyfikę tego rozwiązania. Empiryczną podstawę do tego stworzyło umożliwienie badanym partycypacji w projekcie również w inny sposób niż poprzez preferowane w badaniu platformy Zoom oraz Skype, a więc przy wykorzystaniu telefonów oraz aplikacji mobilnych. W poniższych uwagach skoncentrowano się na trzech społeczno-demograficznych charakterystykach uczestników badania, do których należały: typ sytuacji życiowej badanych (i powiązany z tym ich wiek), typ miejsca zamieszkania oraz wykształcenie badanych.

Jak przedstawiono to w części metodologicznej, jedną z cech rekrutacyjnych uczestników badania był reprezentowany przez nich typ sytuacji życiowej. Poniższe zestawienie (tabela 1) przedstawia preferencje uczestników badania dotyczące kanałów komunikacji w podziale na te kategorie. W zrealizowanym badaniu komunikację przez Skype oraz Zoom wyraźnie preferowali młodzi dorośli. Badani z kategorii „rodzice” również chętnie z nich korzystali, ale uwagę zwraca fakt, iż zarysowała się wśród nich wyraźna podgrupa uczestników, którzy zdecydowali

się na udział w badaniu za pośrednictwem telefonu. W odniesieniu do seniorów interesujące jest z kolei to, że choć relatywnie najczęściej wybierali telefon, to ponad połowa z nich wzięła udział w wideo-rozmowach online.

**Tabela 1. Typ sytuacji życiowej badanych a preferowane kanały komunikacji**

Typ sytuacji życiowej	Skype	Zoom	Aplikacja mobilna	Telefon	Suma
młodzi dorośli	32	14	5	6	57
rodzice z dziećmi	28	11	5	18	62
seniorzy 65+	13	1	2	15	31
suma	73	26	12	39	150

Źródło: opracowanie własne.

Można więc stwierdzić, iż choć wywiady online były popularniejszym sposobem kontaktu z najmłodszymi uczestnikami badania, to były one jednocześnie rozwiązaniem, na które wyraziła zgodę znaczna część seniorów. Choć w przypadku tych ostatnich mogło to wymagać wsparcia ze strony najbliższej rodziny (np. założenie konta na Skype bądź odpowiednie ustawienie komputera i kamery przed rozmową), to komunikacja internetowa również cieszyła się ich zainteresowaniem. Z kolei wywiady telefoniczne pozwalały na włączenie do badania zarówno wielu najstarszych uczestników, jak i były rozwiązaniem preferowanym przez część znacznie młodszych od nich rodziców. Z treści wywiadów wiadomo, że w przypadku rodziców znacznie odgrywał nie tyle brak kompetencji cyfrowych, co ich kontekst osobisty. W początkowym okresie pandemii biorący udział w badaniu rodzice często jednocześnie sprawowali opiekę nad swoimi dziećmi, a możliwość jednoczesnej ich obserwacji (co było łatwiejsze w przypadku rozmowy telefonicznej) była dla nich kwestią umożliwiającą udział w badaniu.

Istotnych informacji na temat możliwego efektu wykluczenia z udziału w wywiadach online dostarcza możliwość spojrzenia na preferowane kanały komunikacji przez pryzmat typu miejsca zamieszkania badanych. Choć dobór uczestników badania – warto raz jeszcze to podkreślić – miał charakter celowo-kwotowy, to w grupie 150 uczestników badania zarysowała się wyraźna zależność pomiędzy miejscem zamieszkania a kanałem komunikacji. Preferencje dotyczące wywiadów online czytelnie wzrastały wraz z wielkością miejsca zamieszkania badanych. Z kolei odwrotną zależność można było zaobserwować w odniesieniu do wywiadów telefonicznych, których największa liczba została zrealizowana z uczestnikami badania mieszkającymi na wsi. Choć jednocześnie warto również odnotować, iż ponad połowę wywiadów z mieszkańcami wsi stanowiły wywiady online.

**Tabela 2. Typ miejsca zamieszkania a preferowany kanał komunikacji**

Typ miejscowości	Skype	Zoom	Aplikacja mobilna	Telefon	Suma
miasto wojewódzkie	30	14	3	3	50
inne miasto	23	10	3	13	49
wieś	20	2	6	23	51
suma	73	26	12	39	150

Źródło: opracowanie własne.

Warto zwrócić uwagę na jeszcze jedno zjawisko. Choć wywiady realizowane przez aplikacje mobilne należały do najmniej popularnych w badaniu (zrealizowano w ten sposób co dwunastą rozmowę), to w połowie z nich wzięli udział mieszkańcy wsi. Istotne w tym kontekście jest to, że na terenach wiejskich w Polsce dostępność szerokopasmowego Internetu mobilnego (za pośrednictwem smartfonów) jest większa niż szybkiego Internetu stacjonarnego (odpowiednio 68% i 60%) (GUS, 2021). Łącznie dostęp do Internetu ma ponad 89% gospodarstw domowych na wsi (tamże), co stawia w nieco innej perspektywie zakorzeniony w literaturze argument o cyfrowym wykluczeniu wsi.

Ostatnim z analizowanych tu aspektów społeczno-demograficznych, który mógł narażać uczestników wywiadów na wykluczenie, był poziom ich wykształcenia. W zrealizowanym badaniu poziom edukacji nie był jednym z kryteriów rekrutacyjnych. Był jednak odnotowywany w pytaniach metryczkowych, które w trakcie realizacji badania były monitorowane na bieżąco. Z uwagi na szybki przyrost osób z wykształceniem wyższym badacze terenowi otrzymali dodatkową wskazówkę, aby od pewnego momentu do badania nie były już zapraszane osoby posiadające dyplom uczelni wyższej. Decyzja ta miała na celu zachowanie różnicowania badanej grupy również pod tym względem. Jak ilustruje to poniższa tabela, częściowo udało się to zrealizować.

**Tabela 3. Wykształcenie a preferowany kanał komunikacji**

Wykształcenie	Skype	Zoom	Aplikacja mobilna	Telefon	Suma
wyższe	48	20	4	11	83
średnie	24	6	6	19	55
poniżej średniego	1	0	2	9	12
suma	73	26	12	39	150

Źródło: opracowanie własne.

Ostatecznie ponad połowę uczestników badania stanowiły osoby z wykształceniem wyższym, ponad jedna trzecia miała wykształcenie średnie, a co dwunasty uczestnik miał wykształcenie niższe od średniego, tzn. zawodowe lub podstawowe. „Efekt badania online” był możliwy do zaobserwowania już na etapie rekrutacji, bowiem badaczom terenowym znacznie łatwiej było zaprosić do udziału w projekcie realizowanym przez Skype i Zoom osoby z wyższym wykształceniem. Choć osoby z wykształceniem średnim w większości wzięły udział w badaniu w trybie online, to jednocześnie wybierały one telefon ponad dwukrotnie częściej niż uczestnicy z dyplomami uczelni wyższych. Zgoła odmiennie prezentowała się sytuacja osób z wykształceniem niższym od średniego, bowiem w tej podgrupie tylko jeden z uczestników wziął udział w badaniu w preferowanej formie (Skype). Z kolei wszyscy pozostali skorzystali z możliwości wzięcia udziału przez telefon lub aplikację mobilną.

Powyższe zestawienia potwierdzają, że w zrealizowanym badaniu takie cechy społeczno-demograficzne jak typ sytuacji życiowej badanych (i związany z nim wiek), typ miejsca zamieszkania oraz poziom wykształcenia wyraźnie narażały część uczestników na wykluczenia w badaniach online. Zgodnie z oczekiwaniami formułowanymi na podstawie systematycznie gromadzonych danych ilościowych (GUS, 2021; POLPAN, 2021) komunikacja internetowa była bardziej naturalna dla ludzi młodych, mieszkających w miastach oraz legitymujących się wyższym wykształceniem. Jednocześnie doświadczenie to wskazuje, że zachowują one znaczny potencjał w odniesieniu do mieszkańców mniejszych miast oraz wsi będących zarówno w średnim wieku, jak i wieku emerytalnym. Najpoważniejszą barierą i czynnikiem, który w największym stopniu wykluczał potencjalnych uczestników badania, było ich wykształcenie, zwłaszcza jeżeli było ono niższe od średniego.

## 6. MAKSYMALIZACJA INKLUZJI A JAKOŚĆ GROMADZONYCH DANYCH

Rozszerzenie palety stosowanych narzędzi poza preferowane w badaniu platformy Skype i Zoom pozwoliło uniknąć wykluczenia aż jednej trzeciej uczestników zrealizowanego badania (39 wywiadów telefonicznych oraz 12 zrealizowanych przez aplikacje mobilne z łącznej liczby 150). Skłaniało to jednak do sformułowania pytania o wpływ strategii badawczej zorientowanej na maksymalizację inkluzji na pozyskiwane w ten sposób dane. W tej części uwaga została skupiona na wybranych cechach zgromadzonego zbioru danych obejmujących (1) średnie długości nagrań wywiadów; (2) zjawisko nagrań przerwanych z przyczyn technicznych oraz

(3) udokumentowane w transkrypcjach drobniejsze zakłócenia, które wymagały odtworzenia toku rozmowy pomiędzy badanymi a badaczami.

Zgromadzone wywiady znacząco różniły się od siebie pod względem czasu zapisu. Choć średnia długość nagrania dla zbioru (N=150) wynosiła niespełna 50 minut, to różnica pomiędzy najkrótszym i najdłuższym wywiadem wynosiła blisko aż 90 minut. Bardziej interesujące wydały się jednak różnice pomiędzy średnimi długościami nagrań wywiadów prowadzonych z wykorzystaniem różnych kanałów komunikacji.

**Tabela 4. Długości nagrań wywiadów (w minutach) w podziale na kanały komunikacji**

Wariant	N	Minimum	Maximum	Średnia	Różnica średnich min-max
Zoom	26	30	80	55,08	+37%
Skype	73	29	85	50,62	+26%
telefon	39	24	112	41,49	+3%
aplikacja mobilna	12	30	57	39,92	0%
-	150	24	112	48,16	-

Źródło: opracowanie własne.

Pod tym względem najkrótsze były rozmowy przeprowadzone przez aplikacje mobilne, których średnia długość nie przekraczała 40 minut. Choć poza dźwiękiem angażowały one badaczy i badanych obrazem, to były bardzo zbliżone długością do liczniejszych w badaniu wywiadów telefonicznych, których średnia długość wynosiła niespełna 42 minuty. Oba te warianty wyraźnie różniły się jednak od wywiadów realizowanych za pośrednictwem preferowanych w badaniu kanałów komunikacji. Rozmowy przeprowadzone przez Skype były dłuższe o jedną czwartą (ponad 50 minut), a zrealizowane przez Zoom o ponad jedną trzecią (ponad 55 minut) od średniej dla aplikacji mobilnych. Choć w przypadku wszystkich wykorzystanych narzędzi najkrótsze rozmowy trwały około pół godziny, to już ich średnie długości wskazują na jakościową różnicę kontaktu pomiędzy badaczami i badanymi w zależności od wykorzystywanego kanału komunikacji.

Jednocześnie tak duże różnice na poziomie wywiadów realizowanych z wykorzystaniem tego samego scenariusza przez dziesięciu badaczy terenowych były wyraźnym i mierzalnym wskaźnikiem tego, jak silne jest oddziaływanie efektu kanału komunikacji. Krótsze i dynamiczniejsze wywiady realizowane przez telefon oraz aplikacje mobilne pozostawały skutecznym sposobem gromadzenia wielu informacji nt. pandemicznych doświadczeń uczestników badań. Kreowały one



jednak odmienną atmosferę komunikacji. W mniejszym stopniu stymulowały badanych do udzielania obszernych wypowiedzi, tak ważnych w badaniach jakościowych, nawet jeżeli uczestnicy byli zmotywowani i zaangażowani. Choć najdłuższy wywiad w badaniu został zrealizowany przez telefon, to stanowił pod tym względem wyjątek od reguły, którą dobrze oddają wartości średnie. Interesujące jest również to, że choć aplikacje mobilne poza głosem oferowały również funkcję wideo i możliwość obserwacji rozmówcy, nie przekładało się to na bardziej angażujące (dłuższe) rozmowy. Mogła mieć na to wpływ ograniczona „poręczność” tego rozwiązana, związana z koniecznością stabilnego utrzymywania przez dłuższy czas telefonu w odpowiedniej odległości od twarzy. Znaczenie mogły mieć również rozmiar ekranu oraz jakość dźwięku w sytuacjach, gdy badani nie używali słuchawek. Choć są to aspekty technicznej natury, to mają one wpływ na atmosferę rozmowy i zaangażowanie w nią uczestników.

Kolejne zagadnienie to nagrania przerwane z przyczyn technicznych. W literaturze na temat wywiadów online obawy o możliwość przerywania połączeń w trakcie wywiadów z uwagi na niestabilność połączeń internetowych są wyraźnie akcentowane (Krouwel i in., 2019; Nind i in., 2021; Thunberg, Arnell, 2021). Jest to jednocześnie jeden z głównych argumentów formułowanych przeciw stosowaniu tego narzędzia w badaniach. Obawy te są zrozumiałe, bowiem zerwanie łączności jest poważnym zdarzeniem w ramach każdego wywiadu, które łączy się nie tylko z rozbiciem toku rozmowy, ale i niepewnością, czy będzie ona mogła być kontynuowana. W poniższej tabeli przedstawiono wybrane cechy wszystkich wywiadów, które uległy przerwaniu z przyczyn technicznych i wymagały ponownego nawiązania połączenia celem kontynuacji rozmowy.

**Tabela 5. Nagrania przerwane z przyczyn technicznych**

Lp.	Kod	Liczba plików	Wariant	Uczestnik	Typ miejscowości	Czas zapisu
1.	AND_9	2	telefon	rodzic	wieś	43 min
2.	AND_14	2	telefon	rodzic	mniejsze miasto	38 min
3.	KC_29	3	telefon	senior	wieś	38 min
4.	PB_71	3	Skype	rodzic	mniejsze miasto	58 min
5.	JZ_106	3	Skype	młody dorosły	miasto wojewódzkie	60 min
6.	JZ_108	2	Skype	senior	miasto wojewódzkie	49 min
7.	OD_122	2	Zoom	młody dorosły	miasto wojewódzkie	80 min
8.	ES_139	2	Skype	rodzic	wieś	62 min

Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie powyższego zestawienia można stwierdzić, że rozwiązania zastosowane w omawianym badaniu okazały się relatywnie niezawodne. Trwałemu przerwaniu uległ jedynie co 20. wywiad, a dwukrotnemu przerwaniu uległo jedynie co 50. nagranie. Żadna rozmowa nie została zapisana w więcej niż trzech plikach, a wszystkie wywiady były po chwili kontynuowane i zrealizowane w całości w ramach jednej sesji. Choć liczba przerwanych wywiadów była stosunkowo niewielka, należy zwrócić uwagę, że dotyczyła bardzo zróżnicowanych przypadków ze względu na typ sytuacji życiowej uczestników, miejsce ich zamieszkania czy łączny czas zapisu. Zróżnicowane były również kanały komunikacji. Połowa przypadków dotyczyła komunikatora Skype, z wykorzystaniem którego zrealizowano blisko połowę wywiadów w badaniu. Jednocześnie ciekawy punkt odniesienia stanowią rozmowy telefoniczne. Choć było ich w badaniu blisko o połowę mniej, to znalazły się na drugiej pozycji pod względem „zawodności”, co oznacza, że w ujęciu relatywnym tradycyjne połączenia telefoniczne okazały się w tym badaniu bardziej zawodne od połączeń internetowych. Przerwaniu uległo bowiem co 13. połączenie telefoniczne, co 18. połączenie na Skype oraz jedynie jedno na 26 połączeń przez Zoom. Innymi słowy, platforma Zoom była w badaniu wyraźnie bardziej niezawodna niż komunikator Skype oraz dwukrotnie bardziej niezawodna niż rozmowa telefoniczna.

Z faktu, iż w zestawieniu brakuje aplikacji mobilnych, nie należy wyciągać wniosków na temat ich niezawodności. Po pierwsze, posłużyły one do realizacji najmniejszej liczby (12) wywiadów. Po drugie, z kart wywiadów wynikało, iż dwie rozmowy umówione w ten sposób zostały ostatecznie zrealizowane telefonicznie, bowiem w dniu wywiadu badaczom i uczestnikom nie udało się w ogóle połączyć w wybranej aplikacji. Uwzględniając ten fakt, możemy uznać, że „zawodność” aplikacji mobilnych była – raz jeszcze – bliska jakości oferowanej przez połączenia telefoniczne.

Ostatnia kwestia to zakłócenia, które przybierały formę drobniejszych zdarzeń. Były to w szczególności chwilowe przerwy w dźwięku bądź jego znaczne zniekształcenie oraz charakterystyczne „wstrzymanie” obrazu w ramach połączeń wideo. Wszystkie tego typu sytuacje zakłócały tok rozmowy i zmuszały uczestników do jego odtworzenia. Zdarzenia takie dobrze dokumentowały dosłowne transkrypcje (verbatim) nagrań wywiadów. W zgromadzonych wywiadach zakodowano łącznie 330 tego typu sytuacji. Problem chwilowych przerw w połączeniu dotyczył ponad połowy wywiadów (78 ze 150), w których komunikaty: „halo”, „słucham”, „nie słyhać”, „przerywa”, „proszę powtórzyć”, „coś się zaczyna” inicjowały proces przywracania toku rozmowy. W liczbach bezwzględnych w największym stopniu dotyczyło to wywiadów realizowanych przez Skype (37) oraz telefon (22),

**Tabela 7. Zakłócenia nagrań z przyczyn technicznych**

Wariant	Brak zakłóceń	Zakłócenia	Zakłócenia różnica min-max
aplikacje mobilne	41,7%	58,3%	12,1%
telefon	43,6%	56,4%	10,2%
Skype	49,3%	50,7%	4,5%
Zoom	53,8%	46,2%	0%
suma (N=150)	48,0%	52,0%	-

Źródło: opracowanie własne.

a w mniejszym stopniu przez Zoom (12) i aplikacje mobilne (7). Należy jednak uwzględnić fakt, iż narzędzia te były wykorzystywane w różnym stopniu.

Mając to na uwadze, można zauważyć wyraźną gradację stopnia, w jakim drobniejsze zakłócenia wpływały na komunikację w czasie wywiadów prowadzonych z użyciem każdego z wykorzystywanych narzędzi. Również ten aspekt wskazuje, że to w czasie rozmów realizowanych przez aplikacje mobilne oraz telefon komunikacja między badaczem a badanym była przerywana relatywnie najczęściej. Z kolei komunikator Skype oraz platforma Zoom wyraźnie rzadziej podlegały tego typu zakłóceniom. Na tej podstawie można stwierdzić, że również w wymiarze drobniejszych zakłóceń komunikacji zaobserwowano swoistą hierarchię niezawodności zastosowanych w badaniu narzędzi, która miała wpływ na jakość pozyskiwanych danych w różnym stopniu, w zależności od stosowanego kanału komunikacji.

## 7. PODSUMOWANIE

Odpowiedź na pytanie o to, czy wywiady online ze względu na swoją specyfikę niosą ze sobą ryzyko wykluczenia z nich szeregu potencjalnych uczestników, ma charakter złożony. Doświadczenia zrealizowanego badania wskazują, że podnoszone w literaturze na ten temat kwestie związane z dostępem do infrastruktury (Internet), jak i kompetencjami badanych w polskim kontekście odgrywają coraz mniejsze znaczenie. Sytuacja ta zmieniała się dynamicznie jeszcze przed 2020 rokiem, a pandemia i doświadczenie samoizolacji pogłębiły ten proces. Choć to mieszkańcy mniejszych miast i wsi oraz najstarsi uczestnicy wyraźnie częściej preferowali wywiady telefoniczne, to jednak większość wywiadów z tymi kategoriami rozmówców została zrealizowana online. Oznacza to, iż pod względem infrastrukturalnym oraz demograficznym (wiek) badania realizowane online

stopniowo stają się coraz bardziej inkluzywne, a część argumentacji przytaczana przeciwko nim ulega postępującej dezaktualizacji.

Wyraźną rolę odgrywało z kolei wykształcenie badanych. Wśród badanych z wykształceniem średnim, a przede wszystkim niższym od średniego (tj. zawodowym i podstawowym), organizacja wywiadów online była wyraźnie utrudniona. Wykształcenie badanych jest z pewnością kwestią, którą badacze jakościowi powinni brać pod uwagę, projektując badania. Jednocześnie wnioski w tej sprawie należy wyciągać ostrożnie przynajmniej z trzech powodów: (1) wykształcenie nie było bowiem cechą uwzględnioną w próbie celowo-kwotowej; (2) grupa uczestników z najniższym wykształceniem była stosunkowo nieliczna (12 osób); oraz (3) przyjęty czas realizacji badania terenowego był relatywnie krótki. Z tych powodów kwestia ta wymaga dalszej eksploracji.

Formuła wywiadów online może mieć również wyraźny potencjał proinkluzywny. Wywiady te umożliwiły udział w zrealizowanym badaniu wielu uczestnikom, którzy w ramach tradycyjnych badań mogliby pozostawać trwale niedostępni ze względu m.in. na miejsce zamieszkania, stan zdrowia, osobiste ograniczenia czy preferencje dotyczące kontaktów z nieznanymi, lub których udział w badaniu mógłby łączyć się ze znacznym nakładem zasobów ludzkich i finansowych. Jest to ważna cecha tego rozwiązania zwłaszcza dla badań jakościowych, których specyfiką jest zainteresowanie precyzyjnie zdefiniowanymi i zwykle relatywnie niewielkimi grupami uczestników. Ponadto zdalny tryb badań umożliwiał badanym połączenie z miejsca, w którym czują się swobodnie, w czasie, który był dla nich dogodny. Ponadto połączenie wideo, które dawało badaczom możliwość śledzenia reakcji niewerbalnych, pozwalało badanym zachować możliwość realnej kontroli nad przebiegiem rozmowy oraz tym, czym dzielą się z badaczami (co widać na ekranie), co korygowało kwestię dysproporcji władzy w sytuacji wywiadu. Ułatwiało to badanym podjęcie decyzji o udziale w badaniu i wpływało pozytywnie na atmosferę wywiadów, komfort pracy badaczy, a w efekcie jakość gromadzonych danych.

Trudno byłoby przesądzić, czy oba te zjawiska (mechanizmy wykluczające i sprzyjające inkluzji) równoważą się i w jakim stopniu. Wydaje się, że możliwość występowania mechanizmów wykluczania ze względu na cechy społeczno-demograficzne badanych ma jednak większe znaczenie dla badań ilościowych, zwłaszcza opartych o próby reprezentatywne. W kontekście badań jakościowych istotniejszy jest ich proinkluzywny potencjał. Z kolei świadomość istniejących ograniczeń pozwala na ich uwzględnienie na etapie projektowania badania, co pozwoli na ich skuteczną realizację w założonym kształcie.

Ostatnia sprawa to kwestia konsekwencji strategii badawczej ukierunkowanej na maksymalizację inkluzji. Podejście takie zastosowano w warunkach quasi-

-eksperymentalnych w ramach przedstawionego badania. Z jednej strony, doświadczenia zrealizowanego projektu wskazują, że było to rozwiązanie efektywne, które umożliwiło terminową realizację dużego badania w krótkim czasie. Pod względem technicznym i infrastrukturalnym warunki pozwoliły na realizację większości wywiadów w sposób nieprzerwany niezależnie od kanału komunikacji. Z perspektywy analizowanych tu spraw istotne było to, iż co trzeci uczestnik badania wziął w nim udział dzięki rozszerzeniu palety stosowanych narzędzi poza preferowane w badaniu komunikatory. Niemniej skutkiem zastosowania zróżnicowanych kanałów komunikacji była też udokumentowana i mierzalna niejednorodność zgromadzonej bazy danych, która wyraźnie przekładała się na cechy gromadzonych danych. Wywiady online realizowane przez Zoom i Skype były dłuższe i zawierały więcej treści, przy czym we wszystkich analizowanych parametrach dominowała platforma Zoom. Wywiady realizowane za jej pośrednictwem cechował zarówno najdłuższy czas zapisu, jak i najmniejsza liczba zakłóceń wymuszających konieczność przywrócenia porządku komunikacyjnego. Choć komunikator Skype był bardziej popularny i łatwiej było umówić wywiad z jego wykorzystaniem, to jakość połączeń, jakie oferował, była gorsza, co znajdowało odzwierciedlenie w długości nagrań, liczbie nagrań przerwanych oraz liczbie drobniejszych zakłóceń. Rozmowy telefoniczne były wyraźnie krótsze, bardziej dynamiczne, a badani rzadziej w ich trakcie udzielali obszernych wypowiedzi. Jak wskazano powyżej, połączenia telefoniczne relatywnie częściej ulegały przerwaniu i były bardziej podatne na zakłócenia niż preferowane w badaniu platformy. Wywiady te charakteryzowały się też ograniczonym kontaktem pomiędzy rozmówcami (brak wideo) oraz (po stronie badaczy) niedogodnościami technicznymi wynikającymi ze stosowania telefonów (konieczność stosowania dodatkowego narzędzia do nagrywania). Prowadziło to do wniosku, iż jest to kanał komunikacji, który trudno rekomendować w badaniach opartych o wywiady średniego stopnia standaryzacji. Do podobnych konkluzji wiodły ustalenia dotyczące najmniej licznych w badaniu wywiadów realizowanych z wykorzystaniem smartfonów oraz aplikacji mobilnych. Pomimo tego, iż umożliwiały one również połączenie wideo, pod względem analizowanych powyżej cech danych były wyraźnie zbliżone do rozmów telefonicznych. Jednocześnie w porównaniu z nimi oferowały dane słabszej jakości. Prowadzi to do wniosku, iż umożliwienie badanym udziału w projekcie poprzez aplikacje mobilne (większa otwartość) odbyło się w tym badaniu z wyraźną szkodą dla gromadzonych w ten sposób danych. Ograniczona liczba wywiadów zrealizowanych przez aplikacje mobilne skłania do ostrożności przy formułowaniu wniosków. Można jednak stwierdzić, iż pomimo tego, że oferują

analogiczne funkcje, nie stanowią one realnej alternatywy dla komunikatorów Zoom oraz Skype i połączeń za pośrednictwem komputerów/laptopów.

Przedstawione rozważania rzucają światło na kwestię efektów zastosowania zróżnicowanych narzędzi cyfrowych wykorzystywanych podczas gromadzenia wywiadów online. Digitalizacja badań, w tym również jakościowych, jest trwałym i postępującym trendem, który był bardzo wyraźny na długo przed pandemią (Quan-Haase, Sloan, 2017). Będzie zmieniał więc oblicze badań społecznych i generował potrzebę adaptacji do nowych warunków pracy. Proces ten będzie wymagał stałej (auto)refleksji badaczy. Dalszego namysłu będą wymagały kwestie efektów zastosowania dostępnych narzędzi. Niezbędna będzie też refleksja nad integracją różnego typu narzędzi cyfrowych wykorzystywanych na etapie gromadzenia danych, ich przetwarzania (np. auto-transkrypcje), jak i późniejszej analizy. Szczególnie wartościowa będzie perspektywa porównawcza pozwalająca na systematyczną analizę efektów ich zastosowania, która będzie niezwykle przydatna społeczności badaczy na etapie projektowania ich przedsięwzięć.

## Bibliografia

- Andrejuk, K. (2020). Online qualitative research in immigrant communities: opportunities and challenges during the pandemic. *Ask: Research and Methods*, 29(1), 55–73. DOI: 10.18061/ask.v29i1.0004.
- Archibald, M.M., Ambagtsheer, R.C., Casey, M.G., Lawless, M. (2019). Using Zoom Videoconferencing for Qualitative Data Collection: Perceptions and Experiences of Researchers and Participants. *International Journal of Qualitative Methods*, 18, 1–8. DOI: 10.1177/1609406919874596.
- Barry, C. A. (1998). Choosing Qualitative Data Analysis Software: Atlas/ti and Nudist Compared. *Sociological Research Online*, 3(3), 16–28. DOI: 10.5153/sro.178.
- Batorski, D., Olcoń-Kubicka, M. (2006). Prowadzenie badań przez Internet – podstawowe zagadnienia metodologiczne. *Studia Socjologiczne*, 3(182), 99–132.
- Beaton, B., Perley, D., George, C., O'Donnell, S. (2017). Engaging Remote Marginalized Communities using Appropriate Online Research Methods. W: N.G. Fielding, R.M. Lee, G. Blank (red.), *The SAGE Handbook of Online Research Methods* (s. 563–577). SAGE Publications Ltd. DOI: 10.4135/9781473957992.n32.
- Carter, S.M., Shih, P., Williams, J., Degeling, C., Mooney-Somers, J. (2021). Conducting Qualitative Research Online: Challenges and Solutions. *The Patient – Patient-Centered Outcomes Research*, 14(6), 711–718. DOI: 10.1007/s40271-021-00528-w.
- CBOS. (2020). *Korzystanie z Internetu. Komunikat z badań nr 85*. Pobrane z: [http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2012/K\\_081\\_12.PDF](http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2012/K_081_12.PDF)
- Chen, P., Hinton, S.M. (1999). Realtime Interviewing Using the World Wide Web. *Sociological Research Online*, 4(3), 63–81. DOI: 10.5153/sro.308.
- Davidson, J., Paulus, T., Jackson, K. (2016). Speculating on the Future of Digi-

- tal Tools for Qualitative Research. *Qualitative Inquiry*, 22(7), 606–610. DOI: 10.1177/1077800415622505.
- Deakin, H., Wakefield, K. (2014). Skype interviewing: reflections of two PhD researchers. *Qualitative Research*, 14(5), 603–616. DOI: 10.1177/1468794113488126.
- Duca, D., Metzler, K. (2019). The Ecosystem of Technologies for Social Science Research (White paper). W: *A SAGE White Paper (A SAGE White Paper)*. DOI: 10.4135/wp191101.
- Fielding, N.G., Lee, R.M., Blank, G. (2017). Online Research Methods in the Social Sciences: An Editorial Introduction. W: *The SAGE Handbook of Online Research Methods*. SAGE Publications Ltd. DOI: 10.4135/9781473957992.
- Fischer, M., Lyon, S., Zeitlyn, D. (2017). Online Environments and the Future of Social Science Research. W: N.G. Fielding, R.M. Lee, G. Blank (red.), *The SAGE Handbook of Online Research Methods* (s. 611–627). SAGE Publications Ltd. DOI: 10.4135/9781473957992.n35.
- Foley, G. (2021). Video-based online interviews for palliative care research: A new normal in COVID-19? *Palliative Medicine*, 35(3), 625–626. DOI: 10.1177/0269216321989571.
- Gibbs, G. (2014). Using Software in Qualitative Analysis. W: U. Flick (red.), *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis* (s. 277–294). SAGE Publications Ltd.
- Gouseti, A. (2017). Exploring doctoral students' use of digital technologies: what do they use them for and why? *Educational Review*, 69(5), 638–654. DOI: 10.1080/00131911.2017.1291492.
- Gov.pl. (2020). *Wprowadzamy stan epidemii w Polsce*. 23.03.2020. Pobrane z: <https://www.gov.pl/web/koronawirus/wprowadzamy-stan-epidemii-w-polsce>.
- Gray, L.M., Wong-Wylie, G., Rempel, G.R., Cook, K. (2020). Expanding qualitative research interviewing strategies: Zoom video communications. *Qualitative Report*, 25(5), 1292–1301. DOI: 10.46743/2160-3715/2020.4212.
- GUS. (2021). *Jak korzystamy z Internetu? 2020*. Pobrane z: <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spoleczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne/jak-korzystamy-z-internetu-2020,5,11.html>.
- Hanna, P. (2012). Using internet technologies (such as Skype) as a research medium: a research note. *Qualitative Research*, 12(2), 239–242. DOI: 10.1177/1468794111426607.
- Hine, C. (2000). *Virtual Ethnography*. W: *Virtual Ethnography*. SAGE Publications Ltd. DOI: 10.4135/9780857020277.
- Hine, C. (2015). *Ethnography for the Internet: Embedded, Embodied and Everyday*. Bloomsbury Academic.
- Janghorban, R., Roudsari, R.L., Taghipour, A. (2014). Skype interviewing: The new generation of online synchronous interview in qualitative research [Article]. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 9(1), 24152. DOI: 10.3402/qhw.v9.24152.
- Kasymova, S., Place, J.M.S., Billings, D.L., Aldape, J.D. (2021). Impacts of the COVID-19 pandemic on the productivity of academics who mother. *Gender, Work & Organization*, 28(S2), 419–433. DOI: 10.1111/gwao.12699.
- Knies, K., Schwarz, L., Frehle, C., Schulte, H. (2020). To zoom or not to zoom – the training of communicative competencies in times of Covid 19 at Witten/Herdecke

- University illustrated by the example of „sharing information”. *GMS Journal for Medical Education*, 37(7). DOI: 10.3025/zma001269.
- Kozinets, R.V., Dolbec, P.-Y., Earley, A. (2014). Netnographic Analysis: Understanding Culture through Social Media Data. W: U. Flick (red.), *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis* (s. 262–176). SAGE Publications Ltd.
- Krouwel, M., Jolly, K., Greenfield, S. (2019). Comparing Skype (video calling) and in-person qualitative interview modes in a study of people with irritable bowel syndrome – an exploratory comparative analysis. *BMC Medical Research Methodology*, 19(1), 219. DOI: 10.1186/s12874-019-0867-9.
- Lo Iacono, V., Symonds, P., Brown, D.H.K. (2016). Skype as a Tool for Qualitative Research Interviews. *Sociological Research Online*, 21(2), 103–117. DOI: 10.5153/sro.3952.
- Mann, C., Stewart, F. (2000). *Internet Communication and Qualitative Research*. SAGE Publications Ltd. DOI: 10.4135/9781849209281.
- Markham, A.N. (1998). *Life Online: Researching Real Experience in Virtual Space*. AltaMira Press.
- Mirick, R., Wladkowski, S. (2019). Skype in Qualitative Interviews: Participant and Researcher Perspectives. *The Qualitative Report*, 24(12), 3061–3072. DOI: 10.46743/2160-3715/2019.3632.
- Moore, T., McKee, K., McCoughlin, P. (2015). Online focus groups and qualitative research in the social sciences: their merits and limitations in a study of housing and youth. *People, Place and Policy*, 9(1), 17–28. DOI: 10.3351/ppp.0009.0001.0002.
- Moskvitch, K. (2013). *Skype: How the online chat revolution changed lives*. BBC News. <https://www.bbc.com/news/technology-23862352>
- Namey, E., Guest, G., O’Regan, A., Godwin, C.L., Taylor, J., Martinez, A. (2020). How Does Mode of Qualitative Data Collection Affect Data and Cost? Findings from a Quasi-experimental Study. *Field Methods*, 32(1), 58–74. DOI: 10.1177/1525822X19886839.
- Nind, M., Coverdale, A., Meckin, R. (2021). National Centre for Research Methods Changing Social Research Practices in the Context of Covid-19: Rapid Evidence Review. *Economic and Social Research Council*, 1–36.
- O’Connor, H., Madge, C. (2001). Cyber-Mothers: Online Synchronous Interviewing using Conferencing Software. *Sociological Research Online*, 5(4), 102–117. DOI: 10.5153/sro.543.
- O’Connor, H., Madge, C. (2017). Online Interviewing. W: N.G. Fielding, R.M. Lee, G. Blank (red.), *The SAGE Handbook of Online Research Methods* (s. 416–434). SAGE Publications Ltd.
- Paulus, T.M., Lester, J. N. (2021). *Doing Qualitative Research in a Digital World*. SAGE Publications Inc.
- POLPAN. (2021). „Internet? Nie korzystam.” Kim są osoby wykluczone cyfrowo? Pobrane z: <https://polpan.org/wp-content/uploads/2021/12/10-Internet.pdf>.
- Quan-Haase, A., Sloan, L. (2017). Introduction to the Handbook of Social Media Research Methods: Goals, Challenges and Innovations. W: L. Sloan A. Quan-Haase (red.), *The SAGE Handbook of Social Media Research Methods* (s. 1–9). DOI: 10.4135/9781473983847.n1.



- Richards, T. (2002). An intellectual history of NUD\*IST and NVivo. *International Journal of Social Research Methodology*, 5(3), 199–214. DOI: 10.1080/13645570210146267.
- Richards, T., Richards, L. (1994). Using Computers in Qualitative Research. W: N.K. Denzin, Y.S. Lincoln (red.), *Handbook of qualitative research* (s. 445–462). SAGE. DOI: 10.1177/089443939401200221.
- Salmons, J. (2010). *Online Interviews in Real Time*. SAGE Publications Inc.
- Seitz, S. (2016). Pixilated partnerships, overcoming obstacles in qualitative interviews via Skype: a research note. *Qualitative Research*, 16(2), 229–235. DOI: 10.1177/1468794115577011.
- Silver, C., Bulloch, S.L. (2017). CAQDAS at a Crossroads: Affordances of Technology in an Online Environment. W: N.G. Fielding, R.M. Lee, G. Blank (red.), *The SAGE Handbook of Online Research Methods* (s. 470–485). SAGE Publications Ltd. DOI: 10.4135/9781473957992.n27.
- Ślęzak, I. (2021). Zło konieczne, substytut, szansa – wykorzystanie komunikatora Skype w badaniach jakościowych. *Przegląd Socjologii Jakościowej*, 17(4), 88–113. DOI: 10.18778/1733-8069.17.4.05.
- Thunberg, S., Arnell, L. (2021). Pioneering the use of technologies in qualitative research – A research review of the use of digital interviews. *International Journal of Social Research Methodology*. DOI: 10.1080/13645579.2021.1935565.
- Weller, S. (2015). The Potentials and Pitfalls of Using Skype for Qualitative (Longitudinal) Interviews. W: *National Centre for Research Methods Working Paper* (NCRM Working Paper).
- Weller, S. (2017). Using internet video calls in qualitative (longitudinal) interviews: some implications for rapport. *International Journal of Social Research Methodology*, 20(6), 613–625. DOI: 10.1080/13645579.2016.1269505.