

forma como elas reagem ao questionário e saber se a ordem das questões não coloca algum problema.

Uma primeira análise dos resultados obtidos dará a possibilidade de avaliar, mesmo que grosseiramente, o valor de certas hipóteses ou de esboçar algumas interpretações. Enquanto se desenrola o inquérito definitivo, poderemos ganhar tempo analisando as respostas às questões abertas, para preparar a sua codificação, ou verificar se as respostas às questões de atitude permitem construir correctamente as escalas previstas.

Podemos também constatar que há questões às quais quase todas as pessoas respondem da mesma forma, o que as torna muito pouco úteis para análises mais finas, realizadas através do cruzamento com outras questões. Isto pode ser devido quer a uma concordância real, sendo inútil a questão, quer a uma má formulação, que orienta as pessoas para uma das respostas. Neste caso, é necessário rectificar a forma como a questão está colocada.

No final deste pré-inquérito é muito útil, para o investigador, conversar com os entrevistadores, que poderão assinalar as dificuldades encontradas, os tipos de recusas que se lhes depararam, as incompreensões que julgam ter detectado nas pessoas, as reacções de aborrecimento ou de impaciência, etc. Todavia, prolongando demasiado estas discussões, corremos o risco de nos fixarmos, mais do que seria conveniente, em anedotas e casos isolados.

Os pré-testes que acabámos de descrever constituem uma fase longa e dispendiosa, muitas vezes incompatível com o orçamento total do inquérito. É necessário, por vezes, abreviar ou suprimir determinada etapa e contentarmo-nos com indicações sumárias sobre determinados aspectos. É uma questão de otimizar os recursos de que dispomos. Mas é necessário ter bem presente o facto de que, logo que começa o trabalho definitivo, no terreno, entramos numa fase irreversível. Mesmo dando conta de determinados erros, só raramente é possível corrigi-los, a não ser recomeçando tudo de novo.

#### 4.7 Bibliografia

- De Singly, F. (1992), *L'Enquête et ses Méthodes: le Questionnaire*, Paris, Nathan.
- Jacquarth, H. (1988), *Qui? Quoi? Comment? Ou la Pratique des Sondages*, Paris, Eyrolles.

Glielione, Rodolphe e Haralou, Benjamin (2001), o inquérito: Teoria

## 5 APLICAÇÃO DE UM INQUÉRITO

Prática,  
Dez. 2001,  
Celta  
Editora

### 5.1 CONDIÇÕES DE APLICAÇÃO

#### 5.1.1 Os lugares

A escolha da técnica e as condições em que se fará o inquérito não são independentes. A entrevista não directiva é incompatível com os contactos na rua ou em outros lugares onde as pessoas a inquirir apenas estão de passagem. Não construiremos um questionário da mesma forma se as questões forem colocadas pelo entrevistador, que anotará as respostas, ou se deixarmos um formulário à pessoa que o irá preencher.

Todavia, as opiniões convergem no sentido de que, qualquer que seja a técnica adoptada, é o inquérito na casa da pessoa que assegura as condições mais favoráveis. Dispomos aí, em geral, de tempo suficiente e as pessoas inquiridas sentem-se mais à vontade, podendo reduzir-se ao mínimo os riscos de sermos perturbados ou ouvidos. O único inconveniente digno de nota reside na dificuldade que encontramos, com frequência, de estar a sós com o inquirido. Por vezes, é delicado explicar a uma pessoa que a queremos entrevistar a sós e pedir ao cônjuge que abandone a sala, o que pode, aliás, ser difícil em habitações de dimensões exíguas. Contudo, é muito provável que a presença de uma terceira pessoa, sobretudo alguém próximo, modifique algumas respostas.

Os inquéritos em locais de trabalho colocam muitos problemas. Na medida em que o entrevistador obteve autorização da direcção, pode passar a ser considerado como um seu empregado. Os riscos de ser perturbado ou de ter colegas que ouvem o que se diz são importantes, se bem que, por vezes, seja possível diminuí-los fazendo-se o inquérito numa sala disponibilizada para o efeito. No entanto, este procedimento reforça a impressão de que a entrevista é feita pela direcção. Quando inquiridas no seu local de trabalho,

as pessoas tendem a situar-se no seu papel de trabalhadores, pelo que, na medida do possível, só se deve utilizar esse lugar quando o tema do inquérito estiver efectivamente ligado à actividade profissional ou às condições de trabalho.

Na realização de inquéritos em qualquer outro lugar, torna-se necessário limitarmo-nos a questionários breves, que não devem ultrapassar os dez minutos, ou ser mesmo mais curtos no caso de não dispormos da possibilidade de nos sentarmos.

Os locais públicos onde acontece estarmos muito tempo sem uma actividade definida, como os cafés ou as praças, são lugares muito favoráveis à obtenção de entrevistas. As recusas não são muito numerosas, mas há o inconveniente de ser impossível obter o isolamento desejável. Há pessoas que passam, que se aproximam, que comentam o que se diz e existe, muitas vezes, um ruído de fundo que se pode tornar muito incomodativo quando a entrevista é gravada. Neste contexto, é evidente que as populações que aí conseguimos atingir são muito particulares.

Locais como as salas de espera das estações ou os corredores das administrações são falsos bons lugares para efectuar inquéritos. É certo que as pessoas estão disponíveis, mas, para além de o isolamento ser impossível, as pessoas ficam facilmente tensas, receando deixar passar a sua vez. Além disso, aceitar responder é reconhecer que se vai ainda esperar muito tempo, o que é desagradável. De um modo geral, os locais onde se está ansioso são pouco propícios a entrevistas.

Quando a natureza do problema colocado exige uma amostragem no local (cf. 2.2.2) e uma entrevista ou um questionário de longa duração, podemos limitar-nos a um primeiro contacto, pedindo apenas um encontro em casa da pessoa que queremos inquirir. O único inconveniente é que algumas desconfiam do desconhecido que pede a sua direcção e recusam-se a responder ou até, e isso já aconteceu, o denunciam à polícia.

### 5.1.2 O contacto

Um desconhecido que aborda uma pessoa na rua ou que toca à campainha da porta tem muitas hipóteses de encontrar uma reacção de desconfiança. É, portanto, necessário indicar-lhe imediatamente porque é que lá está e o que pretende. É preferível, neste contexto, empregar a palavra "sondagem", que começa a ser conhecida do grande público, de preferência ao termo "inquérito", cujas conotações policiais podem despertar desconfiança.

Quando dispomos de uma base de sondagem que indica os nomes e as direcções das pessoas a inquirir, anunciar a chegada do entrevistador através de uma carta facilita consideravelmente o primeiro contacto. Esta carta deverá conter o nome e a morada do organismo responsável pelo inquérito,

indicações sobre o objectivo do mesmo e, eventualmente, a ordem de grandeza da duração da entrevista. Podemos acrescentar a garantia do anonimato das respostas e garantir que não temos nada para vender. Se a pessoa tem telefone podemos utilizá-lo para marcar encontro, mas isso, como é evidente, apenas diz respeito a uma população muito restrita.

Quando falta a base de sondagem e é necessário restringirmo-nos a entrevistas na rua ou porta a porta, o contacto é evidentemente mais difícil, sendo indispensável poder dar todas as indicações necessárias antes que a porta se feche. Embora não tenhamos conseguido, até agora, dar indicações sistemáticas sobre este assunto, é certo que há entrevistadores que são mais bem aceites do que outros.

É difícil determinar o que vamos dizer à pessoa sobre o objectivo do inquérito e sobre os temas que serão abordados. A deontologia exigiria que as pessoas contactadas pudessem aceitar, ou recusar, com pleno conhecimento de causa, mas este procedimento é, por vezes, difícil por diversas razões. Em primeiro lugar, alguns clientes insistem em que não se saiba que encomendaram um inquérito sobre um determinado tema. Quer se trate de empresas industriais, que receiam fornecer aos seus concorrentes elementos de informação sobre a sua estratégia comercial, ou de governos com receio de repercussões políticas, condições de sigilo deste tipo são frequentes.

Razões de carácter científico podem também opor-se a que se indique de imediato para quem trabalhamos e mesmo o objectivo real do inquérito. De facto, acontece muitas vezes, e vimo-lo em particular a propósito das questões nas entrevistas não directivas, escolhermos abordar, no início, temas muito amplos para podermos, em seguida, situar nesse contexto o que se irá dizer em relação a aspectos mais precisos e também para saber se esses aspectos são abordados espontaneamente. É evidente que, ao anunciar de imediato o objectivo final, estabelecemos um curto-circuito nas etapas previstas e tornamos inaplicável a estratégia que tínhamos adoptado. Da mesma forma, ao indicar claramente para quem estamos a trabalhar arriscamo-nos a obter um discurso que se dirige especificamente ao cliente, sob a forma, conforme o caso, de ausência de críticas ou de reivindicações sistemáticas. Estas dificuldades não são específicas das entrevistas, encontramos-as, de forma idêntica, nos questionários.

Qualquer que seja a solução adoptada pelo investigador face a estas exigências contraditórias, é importante que ela se traduza em indicações muito claras dadas ao entrevistador, para assegurar a constância das condições de aplicação. Ele tem de saber exactamente o que deve dizer, as respostas a dar às eventuais questões, as formas de as iludir, se necessário, e o que pode dizer depois de terminada a entrevista. Uma forma de evitar certas questões consistir, por vezes, em dizer que se responderá mais tarde e fazê-lo efectivamente. Observamos, contudo, que, das pessoas que aceitam responder a um inquérito, poucas são as que manifestam uma grande curiosidade.

Os papéis, respectivamente, de entrevistador e de entrevistado devem ser claramente definidos pelo primeiro. Se se trata de uma entrevista não directiva, é necessário que a pessoa saiba que não lhe serão colocadas questões. O questionário exige menos precisões prévias, porque corresponde mais ao esperado pela quase totalidade das pessoas.

Quando a amostragem é feita através do método das quotas, o entrevistador deve, antes de começar a entrevista ou o questionário propriamente dito, assegurar-se de que a pessoa que tem na sua frente pertence, de facto, a uma das categorias que deve inquirir. Por vezes, é desagradável, sobretudo para o entrevistador que acaba de sofrer várias recusas e que encontra finalmente uma pessoa com boa vontade, explicar-lhe que não pode inquiri-la.

### 5.1.3 A aplicação

Ficou estabelecido, por tudo o que dissemos sobre as entrevistas e os questionários, que as instruções e as regras da entrevista não directiva, o guião da entrevista estruturada e o questionário devem, em princípio, indicar ao entrevistador tudo o que tem de fazer. As instruções que lhe damos devem também referir-se a casos relativamente raros, como aqueles em que a pessoa inquirida pede explicações, em que manifestamente não compreendeu uma questão ou quando se põe, por seu lado, a fazer perguntas ao entrevistador sobre as suas próprias opiniões. Quando se trata de uma questão de facto, é preciso saber se se deve ou não aceitar que a pessoa refresque a memória recorrendo a um qualquer documento, por exemplo, uma agenda, ou peça a resposta a uma outra pessoa.

Esta insistência sobre o rigor das instruções dadas aos entrevistadores pode parecer exageradamente rígida e induzir neles um comportamento artificial, inadaptação a algumas situações. Não seria preferível, em certos casos, deixar o entrevistador ajuizar sobre a reacção necessária ou sobre a conduta mais adequada à pessoa que tem à sua frente? A informação recolhida não seria mais rica? É verdade que não existe regra sem excepção e que há casos em que, certamente, um desvio à regra seria benéfico. Se uma pessoa manifestamente não compreender uma questão, não serve de nada fazer de conta que não se percebeu, tomar notas e continuar como se nada tivesse acontecido. Mas estes casos são, na generalidade, raros e é preferível correr esse risco do que o risco oposto, que seria tornar cada entrevista, ou questionário, diferente dos outros, suprimindo toda a possibilidade de comparação devido à flutuação das condições de aplicação.

Por razões evidentes, as entrevistas não directivas, ou estruturadas, são quase sempre gravadas. É o único meio de conservar integralmente o que foi dito tanto pelo entrevistador como pelo entrevistado, e o primeiro, liberto da preocupação de tomar notas, pode dedicar toda a sua atenção ao que se diz

e ao controlo das suas próprias reacções. Por vezes, utiliza-se também o gravador para questionários muito curtos, que se fazem na rua ou em locais públicos onde as pessoas andam apressadas. A gravação permite ganhar tempo em relação à transcrição das respostas, mesmo que estas se resumam a responder por cruz. Mas os barulhos do meio ambiente assumem uma grande importância na altura da audição, podendo tornar as respostas inaudíveis. Este risco existe sempre que as entrevistas se realizam ao ar livre ou em locais públicos, embora os microfones direccionais possam atenuá-lo.

Contudo, o principal inconveniente do gravador reside no efeito inibidor que pode ter no entrevistado. Alguns rejeitam-no: são sobretudo pessoas "importantes", homens políticos, altos funcionários, dirigentes de empresas, os que receiam deixar um vestígio irrefutável do que disserem.

Mesmo quando alguém aceitou, não é raro pedir ao entrevistador que interrompa por momentos a gravação, por exemplo, quando põe em causa uma outra pessoa e a nomeia ou quando se entrega a críticas violentas. O facto de, após o final da entrevista formal e uma vez desligado o gravador, ser possível que uma conversa, ou mesmo um monólogo aparentemente mais livre, continue testemunha o efeito inibidor que aquele instrumento pode ter. No entanto, este efeito pode também dever-se, em parte, ao aspecto muito formal da situação de entrevista e não unicamente à presença do gravador.

A realização de uma experiência permitiu comparar situações com e sem gravador. Tratava-se um questionário factual, incidindo em pontos a propósito dos quais as verificações permitiam avaliar a exactidão das respostas. De uma forma global, as duas situações deram o mesmo resultado. Mas uma análise mais pormenorizada mostrou que, na presença de um gravador, as categorias sociais inferiores davam respostas mais exactas, enquanto se produzia o inverso nas superiores.

Há algum tempo que tentamos completar o gravador com a câmara de filmar, a qual permite gravar os gestos, a postura, a mímica. Mas até agora ainda não encontramos um método que permita ter em conta estas informações complementares a não ser pelas impressões, as quais são sempre duvidosas.

### 5.1.4 Questionários auto-administrados e inquéritos postais

Por tudo o que anteriormente foi dito, admitimos que é o entrevistador que coloca as questões. É esse o método utilizado com mais frequência e aquele que melhor permite controlar a situação. Mas podemos também entregar o questionário às pessoas ou enviá-lo através do correio, pedindo-lhes que leiam as questões e que respondam por escrito. Em geral, escolhemos esta forma de aplicação por razões de economia. Enviar um questionário é evidentemente mais barato do que pagar a um entrevistador, mas apresenta inconvenientes importantes, como veremos mais adiante.

As razões financeiras não são as únicas, pois recorreremos também ao questionário auto-administrado quando as questões são susceptíveis de causar embaraço. Mais vale então evitar falar do assunto e deixar as pessoas responderem por escrito. Foi esta a orientação adoptada pelo IFOP para um grande inquérito sobre o comportamento sexual dos Franceses. Depois de uma primeira parte constituída por questões gerais e questões de opinião colocadas pelo entrevistador, este entregava às pessoas um questionário sobre as suas práticas sexuais. Uma vez preenchido, este questionário era colocado num sobrescrito lacrado e introduzido numa urna. A discrição em relação ao entrevistador era assim salvaguardada, mas alguns sinais permitiam, na altura do apuramento, fazer a correspondência entre os dois questionários da mesma pessoa.

A mesma técnica foi utilizada em sondagens sobre as intenções de voto, a fim de garantir o anonimato das respostas e, simultaneamente, para melhor simular a situação de voto. Porém, também aqui, é necessário ligar a resposta introduzida na urna ao que se sabe de outras fontes sobre a pessoa inquirida: sexo, idade, profissão, posição política, etc. Se procedermos de outra forma, só poderemos obter resultados globais, não sendo possível qualquer análise. Este relacionamento dos dois questionários é feito, sem que as pessoas se apercebiam, através da cor dos boletins ou do sobrescrito, ou através de sinais discretos colocados neste último. No entanto, esta forma de agir é um logro, mesmo que o consideremos sem gravidade, e as pessoas que se aperceberam disso provocaram alguns incidentes.

Um questionário auto-administrado não pode ser construído da mesma forma daqueles em que as questões são colocadas pelo entrevistador. Com efeito, a pessoa tem a possibilidade de ler todo o questionário antes de começar a responder, de voltar a uma questão à qual já tinha respondido e corrigir a sua primeira reacção, de deixar uma questão embaraçosa temporariamente em branco e voltar a ela mais tarde, de, eventualmente, falar com outras pessoas, etc. O problema da escolha da ordem das questões põe-se, então, de forma completamente diferente. Já não podemos, como o poderíamos de outra forma, começar por questões gerais e depois centrar a atenção em aspectos particulares, visto que as pessoas podem muito bem ter lido as últimas questões antes de responder às primeiras. Algumas estratégias de inquirição são, portanto, inviáveis nesta forma de aplicação.

É também necessário tomar cuidado com o facto de, em casa de algumas pessoas, a linguagem escrita não ser muito familiar: não se trata apenas dos estrangeiros que não entendem muito bem a língua, mas também das pessoas com baixo nível de instrução. Torna-se, por isso, necessário utilizar um vocabulário ou uma sintaxe muito simples. Pela mesma razão, evitar-se-ão, na medida do possível, as questões abertas, às quais só obteremos respostas, na sua maioria, extremamente sumárias. Da mesma forma, serão de evitar os questionários em árvore, as questões-filtro, tudo o que possa dar origem a erros ou mal-entendidos.

As instruções de preenchimento do questionário devem ser particularmente rigorosas. Por exemplo, é preciso indicar claramente se se pede que se marque a resposta certa ou se risque a errada.

Para fazer um inquérito postal, a forma menos dispendiosa deste tipo de inquirição, é preciso dispor-se de uma lista de moradas e, portanto, de uma base de sondagem. Se estivermos limitados ao método das quotas é necessário que, pelo menos, os entrevistadores utilizem o método porta a porta ou que abordem as pessoas na rua e lhes deixem o questionário com o sobrescrito destinado à resposta. Por vezes, quando fazemos uma amostragem no local e o questionário é muito curto, podemos recolher os formulários preenchidos alguns minutos mais tarde.

O principal inconveniente dos inquéritos postais é a extremamente reduzida taxa de respostas. Esta varia conforme a população e conforme o interesse do inquérito, mas pode descer até 10 por cento. Todos os enviesamentos que referimos a propósito das recusas ou das ausências (cf. 2.2.4.2) são, portanto, agravados. Pode ser muito eficaz o envio de cartas no sentido de lembrar o inquérito às pessoas. Por exemplo, numa situação em que, no entanto, estavam reunidas condições particularmente favoráveis (antigos estudantes inquiridos pelos investigadores da sua universidade sobre a sua carreira), foi possível obter quase 90 por cento de respostas com oito cartas desse tipo. O método de extrapolação das respostas recolhidas por comparação entre as pessoas fáceis de atingir e as menos fáceis, e que tratámos a propósito das ausências, pode aplicar-se aqui e permitir reduzir, em parte, os enviesamentos.

## 5.2 ESBOÇO DE UMA PSICOSSOCIOLOGIA DA SITUAÇÃO DE INQUÉRITO

### 5.2.1 A situação de inquérito como situação social

Uma questão é colocada por um entrevistador a uma pessoa designada por sorteio ou escolhida porque apresenta uma determinada característica, a qual, por curiosidade, por timidez, por não ter mais nada para fazer, para ter uma oportunidade de se exprimir, porque o entrevistador lhe era simpático ou simplesmente por inércia, aceitou prestar-se a um inquérito. Para isso, interrompeu as suas ocupações habituais e afastou-se das suas preocupações do momento. O entrevistador pôs-lhe questões mais ou menos interessantes, mais ou menos inesperadas ou desconcertantes. Chegado a uma certa questão, essa pessoa hesitou, deu uma primeira resposta, voltou ao princípio e completou o que tinha dito, corrigindo-o. O entrevistador, esse, colocou uma

cruz numa resposta e eventualmente escreveu algumas palavras. Depois, todo o questionário foi reescrito sob a forma de números inscritos num formulário e introduzido, com as respostas de todas as outras pessoas, num computador, donde sairão tabelas de frequência. O que a pessoa inquirida disse tornou-se um elemento numa série de distribuições ou de tabelas de contingência, com muitas outras respostas. Tornou-se um "dado" aos olhos do investigador. Como disse A. Touraine, fizemos como se "as opiniões estivessem na cabeça como os tostões no bolso": bastava ir lá procurá-las.<sup>1</sup>

Todo o sociólogo que teve a oportunidade, ou o escrúpulo, de aplicar ele próprio alguns questionários não pode deixar de ficar impressionado com o contraste entre o carácter vago ou complexo das respostas e a nitidez das distribuições com que trabalha depois e sobre as quais se podem calcular médias, percentagens ou correlações, efectuar análises factoriais ou utilizar outros métodos sofisticados. Esquece-se, assim, que estes "dados" foram produzidos e não apenas recolhidos, que são o culminar de um processo tanto como um ponto de partida, a matéria-prima da análise. Negligenciando todo este "antes", diremos, pois, de forma corrente, que "40 por cento da amostra foi ao cinema pelo menos uma vez no mês anterior ao da aplicação do inquérito"<sup>2</sup> e não, "num inquérito sobre lazeres, a uma questão formulada do seguinte modo (...), 40 por cento das pessoas responderam ter ido ao cinema uma vez ou mais durante o mês que precedeu o inquérito".

Este isolamento da resposta em relação às condições em que foi obtida tem consequências importantes. Na concepção de um questionário, ou na altura da análise dos resultados, pensamos, de facto, na maioria dos casos como se todas as pessoas tivessem respondido "correctamente", ou seja, tivessem sempre dado a resposta que, na sua opinião, era a mais correcta. Admitimos facilmente que uma pessoa possa enganar-se, que a sua memória possa estar enfraquecida, eventualmente que a questão possa ter sido mal compreendida; tomamos cuidado para evitar, na concepção do questionário, alguns erros grosseiros, mas a crítica às respostas raramente vai mais longe.

Contudo, quando nos damos ao trabalho de verificar, quando tal é possível, a validade de certas respostas, observamos "erros" curiosos. Por exemplo, durante um inquérito sobre as viagens de negócios, confrontámos as respostas dadas pelas pessoas com as deslocações registadas pela contabilidade da sua empresa. Assim, pudemos constatar que ao lado das omissões ou de erros sobre as frequências, que talvez se possam atribuir a falhas de memória, algumas viagens mencionadas, depois de feitas todas as verifi-

cações, nunca tinham sido efectuadas, atingindo o seu número cerca de 20 por cento do número das viagens citadas. Outros trabalhos, aos quais voltamos mais à frente, confirmam a existência e a importância de distorções difíceis de considerar como simples erros aleatórios e sem significado.

Na sequência destas observações, a confiança na validade das respostas obtidas em questionários foi seriamente abalada. Se se produzem distorções em aspectos tão nitidamente definidos como uma viagem, o que se passará com questões sobre opiniões, muito menos bem definidas? Começamos a tomar consciência do facto de o desenvolvimento de uma entrevista ou a aplicação de um questionário constituírem situações sociais, nas quais pelo menos duas pessoas interagem, o entrevistador e o entrevistado, e às quais se pode acrescentar a presença virtual, mas bem actuante, da organização responsável pelo inquérito, ou do seu cliente, sob a forma de representações mais ou menos correctas que dela faz o entrevistado.

Entre a ingénua tranquilidade de certos gabinetes de estudo, que ignoram totalmente o problema, e a rejeição daqueles que afirmam peremptoriamente que um entrevistador hábil pode fazer dizer o que quer que seja a quem quer que seja, há lugar para pesquisas psicossociológicas empíricas sobre a situação de inquérito, considerando esta como uma situação social, que não é um dado, que não é necessariamente aquilo que o investigador decidiu que deveria ser, mas que se constrói, se define e se "negoceia" durante o seu desenvolvimento. Há alguns anos que um determinado número de pesquisas procura analisar o problema, evidenciando os eventuais enviesamentos que se podem introduzir, avaliando a sua importância e propondo meios para os evitar. Mesmo que as conclusões dessas pesquisas ainda não estejam muito claras, delas se conclui nitidamente que a situação de inquérito não é uma situação "neutra" (aliás, isso teria de facto algum sentido?) e que as respostas assim recolhidas devem ser sempre, por consequência, interpretadas relativamente a essa situação.

A psicologia experimental colocou o problema há muito e a situação de experiência em laboratório foi estudada de forma aprofundada. Mostrou-se, assim, que a situação definida pelo experimentador não é necessariamente aquela que é apercebida e vivida pela pessoa. Por exemplo, do ponto de vista do investigador, um experimentador expõe uma pessoa a uma fonte de influência, espera que ela tome atenção à mensagem emitida e que depois indique a sua opinião com seriedade. Para a pessoa isto pode significar uma coisa totalmente diferente: ela participa numa experiência montada pelo seu professor de psicologia social, elabora hipóteses sobre o objecto dessa experiência e do que dela se espera, procura talvez brilhar e dela retirar ensinamentos, tenta situar-se na norma, provar que o método experimental nada vale, recebe uma ratoeira e procura ser o mais astuto, etc. Enquanto o experimentador fixa como objectivo a sinceridade das respostas, a pessoa, se tiver boa vontade, poderá, quando muito, tentar ser o mais cooperante possível,

1 L. Churchill, ao analisar gravações de aplicações de questionários fechados, verificou a existência de desvios importantes em relação ao que estava "programado" tanto por parte do entrevistador, como do entrevistado (apenas 20 por cento das respostas, aproximadamente, estavam conforme o previsto).

2 Esta formulação é ainda prudente. Encontraremos muitas vezes, sobretudo em apresentações ao grande público, "40 por cento dos franceses vão ao cinema pelo menos uma vez por mês". Mas este tipo de generalização rápida não é a que, aqui, queremos visar.



o que não é necessariamente a mesma coisa. As duas situações, aquela que foi concebida pelo experimentador e que foi percebida pela pessoa em questão, têm poucas hipóteses de ser coincidentes. Poderão, por vezes, estar suficientemente próximas para não invalidar totalmente as conclusões, mas isso não é seguro. Além disso, demonstrou-se que o experimentador, apesar de toda a sua vontade de neutralidade, pode, involuntariamente, comunicar à pessoa as suas hipóteses e as suas expectativas, reforçando, sem se dar conta, através da sua atitude, do tom de voz ou de outros indícios ainda mais subtis, certos comportamentos em detrimento de outros.

Estas conclusões, que apenas esboçámos em linhas gerais, levam-nos a pôr o problema nos seguintes termos gerais: *numa experiência, ou quando da aplicação de um questionário, qual é a situação para o indivíduo, quais são os seus objectivos nessa situação e quais as estratégias que adopta para atingir esses objectivos?*

O ideal, para aquele que trabalha com inquéritos, não é o poder provocar uma situação "neutra" em que as respostas não sejam enviesadas pelo contexto, mas uma situação em que a melhor estratégia, ou pelo menos a mais provável para o indivíduo inquirido, consista em dar a resposta que lhe pareça ser mais exacta. Se este ideal não puder ser atingido com segurança, a compreensão da situação permitirá interpretar melhor as respostas, evitar tomá-las muito à letra e, finalmente, formular hipóteses relativamente aos enviesamentos que possam afectá-las.

Em alguns inquéritos, a definição da situação é provavelmente mais simples do que no caso das experiências de laboratório, que são frequentemente artificiais e durante as quais se recorre a ajudantes, etc. Para a maioria da população, o processo que consiste em perguntar às pessoas o que pensam é muito claro e normal, pois fala-se suficientemente de sondagens de opinião para que o facto de se ver um entrevistador bater à porta ou abordar alguém na rua não pareça incongruente ou incompreensível, mesmo que, por diversas razões, se seja contrário às sondagens considerando-as indiscretas. Contudo, isso não impede os mal-entendidos. Para quem concebeu o inquérito, o objectivo é, muitas vezes, ao mesmo tempo amplo e complexo, sobretudo se se trata de uma pesquisa e não de um estudo que visa resolver um problema restrito. A pessoa inquirida, essa imagina, em geral, objectivos mais rigorosos, mais imediatamente úteis, mais próximos da forma como ela própria põe o problema tratado. Em última análise, podemos dizer que são duas concepções da sociologia, enquanto ciência e enquanto prática, que se confrontam: a do investigador e a implícita e informal do leigo. Do ponto de vista da pessoa inquirida, algumas questões parecerão completamente inúteis, desnecessárias e desconcertá-la-ão, porque não compreenderá porque é que as colocam. Se tiver uma concepção muito utilitária do inquérito, poderá aproveitar essa ocasião para exprimir as suas queixas ou as suas reivindicações. Através do entrevistador, ela dirigirá-se às autoridades ou àqueles que,

na sua opinião, têm poder sobre a situação. Nestas condições, a sua estratégia não o levará necessariamente a dar a resposta "correcta", mas, por exemplo, a denegrir a descrição que fará da sua situação.

### 3.2 Os papéis do inquirido

Um dos aspectos da situação, tal como é vivida pela pessoa inquirida, é o papel que ela adopta ou pensa dever adoptar. Podemos responder a um mesmo questionário enquanto trabalhador, pai de família ou eleitor. Conforme o caso, as respostas dadas poderão não ser as mesmas. Estes diferentes papéis não são, evidentemente, específicos da situação de inquérito, pois cada pessoa desempenha vários papéis e age, em cada situação, de acordo com eles. A questão que se coloca quando se concebe o inquérito não é, portanto, tentar eliminar o efeito do papel, mas saber qual dos papéis é o mais pertinente para o problema tratado.

Por exemplo, durante um estudo sobre as necessidades de equipamentos para crianças, que incluía um inquérito junto das mães de família de um subúrbio parisiense, quase todas as inquiridas deploraram vigorosamente a ausência de tais equipamentos no seu bairro e a impossibilidade em que se encontravam de deixar as suas crianças por uma ou duas horas. Ora, aproximadamente no mesmo momento, uma assembleia de co-proprietários, na qual tinham participado a maioria das mulheres inquiridas, havia examinado e rejeitado quase unanimemente uma proposta para criar, num espaço desocupado, uma creche. A contradição entre as respostas ao inquérito e o comportamento durante a assembleia pode explicar-se, entre outras razões, por uma diferença de papéis. Os entrevistadores abordavam os habitantes perguntando-lhes se tinham crianças, visto que era essa a definição da população estudada. Elas sabiam, portanto, que era enquanto mães de família que estavam a responder ao inquérito e comportaram-se de acordo com esse papel. Durante a reunião, pelo contrário, essas mesmas pessoas tinham reagido como co-proprietários, sensíveis aos problemas do custo, às dificuldades de gestão, às relações entre vizinhos, etc. O papel desempenhado durante o inquérito não era o mesmo que representavam no momento de tomar uma decisão. Isso não quer dizer que as suas respostas devam ser consideradas sem valor: as conclusões que daí retiramos relativamente aos problemas de vigilância das crianças são provavelmente correctas, mas deste modo não cobriríamos a totalidade dos aspectos do problema e, em particular, seria errado extrapolar e prever comportamentos.

O papel em que se coloca uma pessoa inquirida é possivelmente determinado, em parte, pela forma como é abordada pelo entrevistador. Muitas vezes, e particularmente quando visamos uma população específica ou

quando se efectua uma amostragem por quotas, somos obrigados a colocar de imediato as questões necessárias para saber se a pessoa deve ou não ser inquirida. Comunicamos-lhe, assim, que é porque apresenta essas características que é escolhida e que lhe é pedida a sua opinião. Há possibilidades de que ela responda em consequência disso.

Uma forma de evitar este enviesamento, se o considerarmos como tal, é formular várias questões, mesmo inúteis relativamente à escolha das pessoas, para que estas não saibam qual é a característica importante e, portanto, serem elas próprias a escolher o papel em função do qual irão responder. Ou então, para evitar esta indeterminação e melhor controlar a situação, reforça-se a indicação de um determinado papel de forma a que este aspecto seja comum a todos e fazendo com que intervenha nas interpretações.

### 5.2.3 Os objectivos do inquirido

As razões que levam alguém a aceitar uma entrevista ou a responder a um questionário podem ser muito diversas, indo da timidez, que não permite uma recusa, ao interesse científico, passando pelo desejo de ter um contacto pouco habitual e de dar a sua opinião ou o orgulho de participar numa sondagem que talvez apareça no jornal. O comportamento durante a aplicação do inquirido é, também ele, determinado por diferentes objectivos. As pesquisas efectuadas ao longo dos últimos anos permitiram evidenciar duas categorias de objectivos: uns ligados à relação com o entrevistador e os outros respeitantes à utilização que, de acordo com a representação do sujeito, poderá ser feita das suas respostas. É pouco provável que estas duas categorias esgotem o campo, mas definem, por certo, aspectos particularmente importantes.

No que diz respeito às *relações com o entrevistador*, e às quais voltaremos mais tarde, podemos distinguir três objectivos, aliás intimamente ligados:

- *manter boas relações com o entrevistador*, ou seja, não o chocar dando respostas que este poderia não aprovar e que talvez suscitassem da sua parte uma reacção desagradável. Podemos provavelmente explicar, através da existência deste objectivo, a constatação de que há, em certas condições, uma correlação, fraca mas, no entanto, significativa, entre as opiniões de um entrevistador e as que ele obtém quando aplica um questionário. Durante uma experiência sistemática, observou-se igualmente que, quando da aplicação de um questionário sobre atitudes políticas, um simples "sim" aprovador por parte do entrevistador, a cada resposta de um certo tipo, desencadeava um aumento significativo (da ordem dos 25 por cento, em média) do número de respostas desse tipo;

- *dar uma imagem favorável de si próprio*. Este pode ser não só um meio de obter a aprovação do entrevistador, mas também um fim em si próprio, visto que encontramos igualmente alguns enviesamentos neste sentido em questionários auto-administrados. A influência deste objectivo foi verificada através de questionários sobre factos que era possível conhecer de outra forma, tais como o ter votado numa certa eleição ou os resultados escolares dos filhos. Observámos uma deformação sistemática, que poderia desencadear uma sobrestimativa, até 30 por cento, dos comportamentos mais valorizados;
- *Dar de si próprio uma imagem "conforme", normal*. Este objectivo é muito difícil de distinguir do anterior, mas parece que a preocupação de parecer "dentro da norma" é, em alguns casos, mais forte do que o desejo de se valorizar. Podemos interpretá-lo quer como uma estratégia para manter relações satisfatórias com um entrevistador, do qual ignoramos quase tudo, quer como um meio de defesa contra uma utilização abusiva ou indiscreta dos resultados.

A outra fonte de objectivos dos inquiridos, também susceptíveis de enviesar as respostas, reside na adopção de respostas *instrumentais*, expressões de uma *estratégia* para atingir um objectivo exterior ao inquirido, tornando-se este um meio para a pessoa inquirida. Por exemplo, um indivíduo interrogado sobre as suas condições de habitação, que considera que o Estado não faz o suficiente neste domínio, poderá enegrecer a sua situação, esperando assim incitar as autoridades a tomar as medidas que pretende. Conclui-se, pois, que o importante é a representação que a pessoa inquirida faz da utilização futura das suas respostas.

A existência simultânea destes diferentes objectivos foi demonstrada num inquirido muito engenhoso, aplicado numa cidade americana onde um determinado serviço público estava em greve. Numa sondagem de opinião sobre o caso, metade dos entrevistadores apresentou como fazendo parte de um instituto de sondagens e, portanto, "neutros", enquanto os outros se exibiam como fazendo parte do sindicato que apoiava a paralisação. O questionário incluía questões sobre os funcionários em greve, visando avaliar a sua popularidade, e questões mais específicas sobre a própria greve.

Os resultados são, à primeira vista, paradoxais: os entrevistadores "sindicais" obtiveram respostas que indicavam, simultaneamente, uma popularidade maior dos grevistas do que a obtida pelos outros entrevistadores e uma hostilidade mais marcante em relação à greve. É verosímil que, nas questões em que se pediam opiniões gerais sobre os funcionários, predominou a preocupação de ter um bom contacto com o entrevistador e, em contrapartida, quando se passou às questões sobre a própria greve, algumas pessoas aproveitaram a ocasião para fazer saber ao sindicato que ela os incomodava e que pretendiam que acabasse.

### 5.2.4 A influência do entrevistador

Tudo o que acabámos de dizer mostra a importância da relação entrevistador-entrevistado. A forma como os objectivos dos inquiridos influenciam as suas respostas só se pode compreender relativamente a essa relação, tendo presente que o entrevistador, enquanto tal, não se reduz à sua própria pessoa, mas é também o representante de uma instituição face à qual se podem exprimir várias estratégias. Inversamente, a influência do entrevistador só se pode perceber em relação a esses objectivos.

Dois factores foram particularmente estudados neste domínio: a distância social entre o entrevistador e o entrevistado e a qualidade do contacto. *A priori*, poderíamos pensar, e é o que durante muito tempo se aceitou, que era preferível que essa distância fosse mínima e que, portanto, o entrevistador fosse tão parecido quanto possível com as pessoas que deveria inquirir e que o contacto fosse tão bom quanto possível.

Um conjunto recente de pesquisas experimentais, ao longo das quais fizemos variar sistematicamente estas variáveis, deu resultados confusos em relação a aspectos de pormenor, mas onde dois pontos ressaltam nitidamente: as respostas mais exactas (quando é possível controlar a sua veracidade) não são obtidas nem quando a distância social é mínima, nem quando o contacto entre entrevistador e entrevistado é o melhor. Uma certa distância, ao mesmo tempo social e afectiva, é necessária. Isto pode provavelmente explicar-se pelo facto de o desejo de manter um bom contacto com o entrevistador, de lhe dar uma boa imagem de si próprio, ser provavelmente maior se esse entrevistador está mais próximo. Quando a distância aumenta, pelo menos até um certo ponto, o inquirido tornar-se-á mais indiferente às suas reacções.

Estas conclusões devem ser matizadas, pois que a interacção entre a distância social e a qualidade do contacto provoca efeitos complexos, os quais, por outro lado, variam conforme as categorias sociais. Para além disso, contrariamente ao que foi constatado em relação à influência dos objectivos dos inquiridos, que era maciça, o efeito diferencial das características dos entrevistadores é muito mais fraco.

Apesar de todas estas reservas, os pontos de convergência das diferentes pesquisas invalidam aquilo a que poderemos chamar de *modelo da confiança*, sobre o qual poderíamos ser tentados a regular as condições de entrevista. *Uma entrevista ou a aplicação de um questionário não constitui uma relação amigável nem uma relação de ajuda*, mesmo que algumas pessoas o desejem e isso fosse mais agradável para os entrevistadores, é uma técnica de recolha de informações. Se, efectivamente, podemos pensar que há problemas que só abordamos com aqueles que nos são chegados e não com um entrevistador, nada nos garante que aquilo que se diz ao longo dessas conversações corresponde à "verdade" que o investigador gostaria de obter.

Isto leva a examinar criticamente alguns ataques formulados contra os inquiridos e que podemos resumir da seguinte forma: que devemos esperar obter por intermédio de um desconhecido que coloca questões estereotipadas? Deste ponto de vista, só a observação participante ou a auto-observação dos membros de um grupo ou de uma instituição permitiria obter informações e reacções que recusamos a um estranho que contactamos durante um curto período. Mas esquecemos então que, em muitos casos, é precisamente porque o entrevistador é apenas um estranho de passagem que as estratégias em relação a ele poderão ser mínimas.

Dito isto, é necessário não acreditar também que se pode obter tudo através de um inquirido. Ainda que a distância social *ótima* entre entrevistador e entrevistado não seja a *mínima* sugerida pelas pesquisas que mencionámos, ela tem, certamente, os seus limites.

Em primeiro lugar, as normas da maioria dos grupos sociais impõem que não se fale de certos temas com pessoas "neutras" ou que mal se conhecem; isso implica que não se possa, em geral, recolher informações sobre esses temas a não ser por intermédio de uma relação mais personalizada, que controlamos muito mal e tem grandes hipóteses de enviesar as informações fornecidas. Nestes casos, é necessário utilizar técnicas indirectas, como o questionário auto-administrado do inquirido sobre o comportamento sexual dos Franceses (cuja validade ignoramos), ou aceitar os riscos de enviesamento devidos às relações demasiado pessoais e tomá-los em consideração na interpretação.

### BIBLIOGRAFIA

A psicossociologia das relações entre investigador e sujeito, de que a situação de inquirido é um caso particular, foi sobretudo estudada no caso das experiências de psicologia em laboratório. Alguns textos importantes são apresentados em:

- Lemaire, G., e J.M. Lemaire (1969), *Psychologie Sociale et Expérimentation*, Paris-La Haye, Mouton.

Para uma síntese mais completa, ver:

- Rosenthal, R., e R.L. Rosnow (1969), *Artifact in Behavioural Research*, Nova Iorque, Academic Press.

No que diz respeito mais especificamente aos inquiridos, consultar: