Narracja w kontekście pozyskiwania danych urzędowych

DOI: 10.19195/2083-7763.7.3

Celem artykułu jest ukazanie istotnej roli danych jakościowych i narracyjnych w praktyce życia społecznego. Przedstawię analizę urzędowej metody zbierania danych i podejmowanych na jej podstawie decyzji przez odniesienie do danych jakościowych. Stosowanie standaryzowanych narzędzi przez urzędy jest powszechne¹. Metody jakościowe pomagają bardziej indywidualnie podchodzić do zjawiska, szczególnie dobrze sprawdzają się w poznawaniu postaw rozumianych najtrafniej w kontekście ich naturalnego otoczenia². Dodatkowym niezbywalnym elementem tych metod jest, że odpowiednio zaprojektowane narzędzie pozwala na znacznie głębszą eksplorację zjawiska niż ma to miejsce w wypadku metod ilościowych. Przykładami bardziej indywidualnego ze strony instytucji podejścia do jednostki mogą być humanistyczne, narracyjne techniki komunikacji i badań stosowane przez kuratorów czy też innych pracowników instytucji pomocowych (np. wywiady środowiskowe). Uzasadnienie takiego wyboru metody zdaje się mieć podstawy w obciążeniu metod ilościowych błędem oraz niejednokrotnie w skomplikowanej sytuacji respondentów, gdzie w procedurach dostępu do wiedzy codziennej ważną rolę odgrywa pracownik pomocy społecznej, stając się na okoliczność wywiadu obserwatorem. Zrozumiałe jest też dążenie do optymalizacji kosztów pozyskania informacji przez urząd tym zainteresowany.

Przedstawione zostaną główne zalety płynące z zastosowania danych narracyjnych w porównaniu z danymi uzyskanymi metodą standaryzowaną — chodzi

---

¹ Takie podejście do sprawy wynika bezpośrednio z potrzeby optymalizacji kosztów (zarówno tych ekonomicznych, jak i czasowych) przeprowadzenia badania czy może bardziej — pozyskania pożądanых informacji. Instytucje publiczne rzadko posługują się metodami odpowiadającymi metodom jakościowym w badaniach społecznych. Przypadki te widać głównie w momentach kiedy zbieranie danych poprzez narzędzia standaryzowane narażone jest na duży błąd bądź przekłamanie.

² E. Babbie, *Badania społeczne w praktyce*, przeł. W. Betkiewicz *et al.*, Warszawa 2003, s. 309.

o wielowymiarowość obrazu rzeczywistości oraz wrażliwość na zmienność danych. Niniejsza analiza oparta jest na przedstawieniu zastosowania metody jakościowej (w kontekście decyzyjności) na przykładzie danych z wywiadów przeprowadzonych do pracy magisterskiej³ oraz narzędzia weryfikacyjnego⁴ użytego przez Urząd Miejski (UM) we Wrocławiu w procesie przydzielania lokali socjalnych.

W wypadku mieszkalnictwa socjalnego, a dokładniej polityki mieszkaniowej i systemu pomocy mieszkaniowej (SPM), działania nie powinny koncentrować się głównie na optymalizacji ekonomicznej, ale na odpowiednim operowaniu zasobem (w tym wypadku komunalnym) w celu najodpowiedniejszego jego wykorzystania oraz niwelowania problemu, jakim jest ubóstwo mieszkaniowe.

Jednym z istotnych kryteriów działania urzędu jest zasada minimalizacji kosztów (zwłaszcza ze względu na funkcjonowanie w granicach gospodarki wolnorynkowej i ograniczonego budżetu), jednakże, planując coś, co nazywa się polityką społeczną, należałoby mieć na uwadze przesłanki inne od tych dotyczących kapitału ekonomicznego — chodzi mi tutaj o kapitał ludzki czy może prościej — ludzi potrzebujących interwencji ze strony państwa w momentach niedopasowania do systemu (co też zależne jest od przyjmowanej optyki)⁵.

Wielowymiarowość narracji i redukcja informacji

Pierwszym elementem wartym rozwiązania jest wielowymiarowość ujęcia, jakie daje narracja. Tej można przeciwstawić redukcję informacji, którą dostarcza standaryzowanie narzędzia badawczego. Wbrew pozorom, może być ono nieprecyzyjne. Jak napisał M. Kohli, standaryzowane narzędzie badawcze służy pomiarowi istotnych cech obiektu badań, jednakże proces pomiaru wytwarza „zakłócenia” upośledzające jakość wytwarzanych danych⁶. W założeniu swoim ma ono stworzyć listę rankingową, w której petent zbierający największą liczbę punktów uzyskuje pierwszeństwo oraz przydział lokalu socjalnego. Samo narzędzie

³ Wywiady swobodne zebrano w trakcie badań prowadzonych od marca do maja 2016 r.

⁴ Uchwała nr XXXVII/2420/05 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 21 kwietnia 2005 roku w sprawie zasad wynajmowania lokali mieszkalnych wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu Gminy Wrocław.

⁵ Rosnące z roku na rok kolejki oczekujących na mieszkanie socjalne są wynikiem stosowania właśnie takiego podejścia. Wieloletnie oczekiwanie na przydział lokalu (który niejednokrotnie jest olbrzymim obciążeniem dla osób ubiegających się) jest problemem, który powinien być rozwiązany jak najszybciej, ponieważ z tak długiego czasu oczekiwania wnioskować możemy, że mechanizmy rynkowe, niezbyt dobrze radzą sobie z rosnącym problemem kwestii mieszkaniowej (gdyby sobie radziły, lista osób oczekujących nie wzrastałaby).

⁶ M. Kohl, *Biografia: relacja, tekst, metoda*, [w:] *Metoda biograficzna w socjologii. Antologia tekstów*, red. K. Kazimierska, Kraków 2012.

podzielone zostało na 10 grup punktowych⁷, za spełnienie każdego z kryteriów petent uzyskać może odpowiednią liczbę punktów⁸. Problemem pojawiającym się w tym miejscu nie jest to, czy liczba punktów w odpowiednim stopniu odpowiada zapotrzebowaniu (częściowemu) na lokal socjalny, lecz to czy w ogóle możemy mówić o możliwości stopniowania, czy wyceniania przesłanek mających na celu wybrać osoby najbardziej potrzebujące (co ma oczywiście miejsce, kiedy zasób lokali socjalnych nie odpowiada realnemu zapotrzebowaniu). Bo czy przesłanka o powierzchni mieszkania poniżej 3 m² na osobę odpowiada okresowi oczekiwania od 7 lat i więcej przed datą złożenia wniosku (obie punktowane na 10 pkt)? Przykładowo przedstawię dwie wypowiedzi respondentów dotyczące właśnie tych dwóch odrębnych kategorii.

Tak to trwało prawie 11 lat. [...] Już bym dawno dostała mieszkanie, tylko nie było archiwisty, który mógłby znaleźć moje akta. A jak uruchomiłam pana prezydenta, tzn. ja powiem tak, pośrednika. Nagle w tym samym roku. Na koniec roku w październiku wysyłają papiery, a w grudniu jest cała ta, czy ci przydzielają to mieszkanie czy nie. Od punktów to zależało, a że ja byłam bez meldunku i w ogóle. Okazało się, że ja już dawno powinnam dostać to mieszkanie. Tylko archiwisty było brak. Więc mogłam gdzieś tam te swoje roszczenia gdzieśmy coś ten, ale po co, do czego, na co? (K, 39, zawodowe niepełne)⁹.

Wypowiedź obrazuje, jak proces oczekiwania na przydział może się przedłużyć (nawet mimo spełniania wielu kryteriów), sam moment zakwalifikowania do przydziału według narracji nastąpił w momencie większego zaangażowania przez respondenta w swoją sprawę. Jednak wypowiedź tę przytoczono w celu zobrazowania braku w tożsamości w przypadku obciążenia, jakim jest nieposiadanie mieszkania w ogóle z nadmiernym przegęszczeniem w drugim przypadku. Przez wielowymiarowość narracji rozumiemy, że w trakcie rekonstrukcji swojej sytuacji czy tworzenia opowieści o swoim życiu podmiot badany wytwarza pewien złożony nie tyle obraz, co opowieść w czasie. Dane dostarczane są w postaci wielu czynników tworzących ciąg przyczynowo-skutkowy. W narracji wydarzenia ułożone oraz powiązane są z sobą w czasie, np. „Już bym dawno dostała mieszkanie, tylko nie było archiwisty, który mógłby znaleźć moje akta”. Stanowi to istotny element w postrzeganiu procesu pozyskiwania lokalu socjalnego. Dodatkowo w narracji badany przedstawia, w jaki sposób postrzega i interpretuje te związki. Ujęcie tego,

⁷ Punkty przyznawane za: 1. zamieszkiwanie w granicach administracyjnych Wrocławia z zamiarem stałego pobytu; 2. przegęszczenie; 3. wychowankowie placówek opiekuńczo-wychowawczych z wyłączeniem placówek interwencyjnych; 4. stosunki społeczne w miejscu zamieszkiwania, warunki zdrowotne wnioskodawcy; 5. okres oczekiwania; 6. stan rodzinny; 7. warunki mieszkaniowe; 8. bezdomność w rozumieniu ustawy o pomocy społecznej; 9. bierność wnioskodawcy (punkty ujemne); 10. sposób korzystania z dotychczasowego lokalu.

⁸ Każde z kryteriów wymaga uwiarygodnienia w postaci przedłożenia odpowiednich dokumentów potwierdzających sytuację — pozwala to uniknąć przekłamania w procesie wytwarzania danych. Ponadto każda z kategorii ma osobną skalę punktów możliwych do otrzymania w momencie spełnienia danego kryterium.

⁹ We wszystkich cytowanych wypowiedziach zachowano oryginalną pisownię.

na co należy zwrócić uwagę, jest bardzo subiektywne — pomaga uchwycić i zrozumieć świat przedstawiany przez respondentą.

Mnie to tylko to najbardziej denerwuje na prawdę ludzie mają po 3–4 pokoje i tak naprawdę widzę przechodzę tak i widzę, że tam pijaki mieszkają w ogóle. Nie mogą im zamienić i zabrać im i dać mi takie mieszkanie, taką kawalerkę, a naprawdę takiej rodzinie gdzie potrzebują.

Respondent, kontynuując wypowiedź, wspomina o chorobie dziecka:

Ja mam dziecko z ADHD i kurde ono biega skacze i przy takim dziecku nie da się nic zrobić. To jest tragedia no no i że dziecko ma orzeczenie. I co ja mam jeden pokój, niech pan sobie zobaczy, łóżko na łóżku, niech pan sobie wejdzie to jest tragedia jak my żyjemy, to jest łóżko, łóżko i łóżko. Tutaj też jest łóżko tylko sobie na razie tu zabawki dziecka. A my w ogóle prywatności nie mamy żadnej (M, 44, zawodowe).

Pojawia się tutaj dodatkowy czynnik zmieniający informację o sytuacji mieszkaniowej, a który przez narzędzie urzędowe nie jest brany pod uwagę — choroba dziecka wprowadzająca zupełnie inne znaczenie metrażu mieszkania.

Nie chodzi tu już o prywatność tylko, że małe dzieci, żeby każde miało swój kąt. Ja bym chciał żeby moje dziecko zostało kimś w życiu, a nie. A tym bardziej że ma potencjał, a po prostu że nie ma warunków, to nie chce mu się uczyć. Bo ja wiem, jak mieszkaliśmy tam na mieszkaniu. Mniej dzieci było, no to naprawdę on nosił 6–5 ze szkoły, naprawdę. 5 metrów na osobę, miało być 7, ale nie zmienili. [...] No wie pan, czwórka dzieci w jednym pokoju i nie mogą się na nauce skupić. Syn ma takie problemy z nauką teraz właśnie przez to, że nie może się skupić na nauce i ma problemy z nauką. Tutaj czwórka dzieci, trójka biega i on nie może się skupić, nie ma w ogóle własnego miejsca, tu takie niby biurko, a tak naprawdę jeden wielki harmider jest w domu.

Fragment ten z kolei obrazuje znaczenie metrażu dla innych aspektów życia rodzinnego. Z jednej strony aspiracji edukacyjnych rodziców (ograniczenie możliwości edukacji dziecka, które spowodowane jest zbyt małym metrażem), z drugiej — organizacją życia rodzinnego na ograniczonej przestrzeni mieszkania. Narzędzie standaryzowane spłaszcza powyższe aspekty do kategorii (warunków lokalowych) metrażu. Formy realizacji potrzeb i funkcji rodziny, ułożone w przestrzeni mieszkania, jawią się różnie, w zależności od cech danych jednostek. Narzędzie urzędowe natomiast przestrzeń postrzega zawsze jednowymiarowo — przez metraż.

W wycinkach narracji (mimo ich okrojenia oraz brakującego szerszego kontekstu) zauważyć można różne podejście do samych problemów oraz złożoność każdej z sytuacji, gdzie proste kryterium punktowe zdaje się być niewystarczające. Dodatkowym aspektem jest też brak możliwości porównania dwóch sytuacji oczekiwania na lokal socjalny. Narracja umożliwia zbadanie tego, jak interpretowane są „fakty społeczne” przez podmiot oraz jakie znaczenia nadawane są przez osoby uwikłane w daną sytuację społeczną.

No i dzięki temu że te babki jakieś takie były wyrozumiałe i córka, no mówię, paszport przysłałem tu z Islandii, było to straszne ryzyko, bo jakby na granicy kogoś złapali z moim paszportem, bo nie wolno takich rzeczy robić, to wbrew prawu. No gdzieś tam jakoś i się to udało, i córka odebrała, później paszport wrócił do mnie na Islandię, no. A nie było wyboru ani tego nie

dostał, bo już miałem eksmisję. Jakbym tego lokalu nie przyjął, to bym wylądował pod mostem. Nie było innego wyboru. I tak mi się wydaje, że z tego, co tutaj słyszałem, bo nie wiedziałem, jakie tu są mieszkania socjalne. Jak to wszystko wygląda, jakie to są budynki. Ale jak zobaczyłem, co tu się dzieje, to masakra (M, 56, zawodowe).

Wyraźnie widać złożoność sytuacji oczekiwania na lokal socjalny. Urząd miejski zdaje się traktować (dla wygody i sprawności działania systemu przydzielającego lokale) jednostki w sposób bardzo syntetyczny. Samo zastosowanie zamkniętego narzędzia badawczego, bez możliwości przedkładania specjalnego wniosku ze strony jednostek, powoduje, że proces przydzielania lokalu mieszkalnego pozbawiony jest aspektu ludzkiego. Takie podejście, w którym przypadki konkretnych jednostek są niemalże zdepersonalizowane, wydaje się wyjątkowo nietrafione, zwłaszcza gdy mówimy o systemie pomocy społecznej. Ujęcie narracyjne może być istotne dla UM z tego względu, że dostarcza ono o wiele bardziej złożony obraz rzeczywistej sytuacji osób ubiegających się o lokal socjalny. Dodatkowo jednym z problemów i przyczyn nieefektywności pracowników socjalnych jest niezrozumienie perspektywy osób badanych, a to oznacza ograniczenia poznawcze i w konsekwencji dobór złych metod rozwiązywania problemów społecznych. Narracja umożliwia zastosowanie podejścia empatycznego, kierowanie się współczynnikiem humanistycznym, bez którego dotknięcie problemu jest utrudnione. Bez współczynnika humanistycznego znika cała realność obiektywna zjawisk jako przedmiotów wiedzy humanistycznej. W takim wypadku zjawiska społeczne ujmujemy jak rzeczywistość „niczyją” (zamiast postrzegać je jako część czyjegoś doświadczenia lub też kompleksy czyichś świadomości)¹⁰.

Dynamika: ujęcie narracyjne a metody standaryzowane (nienarracyjne)

Problemem, który pojawia się w momencie stosowania ustrukturyzowanego narzędzia w celu klasyfikacji, jest niewrażliwość na pojawianie się nowych okoliczności, wykraczających poza gotowe narzędzie, a które mogą stanowić (bądź powinny) podstawę do ubiegania się o lokal socjalny. Pierwszą z nich jest niezauważenie problemu osób, które opuszczając dom rodzinny (zakładając, że rodzina ów nie jest w stanie własnymi siłami zapewnić potomkowi lokalu mieszkalnego), zarabiają na tyle mało, że nie mogą pozwolić sobie na wynajem własnego mieszkania czy osobnego pokoju. Narzędzie weryfikacyjne nie zawiera kategorii, która odpowiadałaby takiemu stanowi rzeczy. Jest to kategoria, w której opisie przeczytać możemy: „Przebywanie w schroniskach lub innych miejscach nie będących lokalami mieszkalnymi przez okres dłuższy niż 3 miesiące na dzień weryfikacji wniosku”, jednakże opisuje ona zupełnie inny przypadek. Abstrahując od cech osobowościowych jednostki czy jej aktualnej sytuacji życiowej, stwierdzić

¹⁰ F. Znaniecki, *Wstęp do socjologii*, Warszawa 1988, s. 34.

można, że przynajmniej część osób spełniających kryterium dochodowe mieszka w wynajmowanym lokalu (czy pokoju), przez co nie wpisują się one w powyższe kryterium.

Dalej nasuwa się kwestia nieodpowiedniego (subiektywnie, z punktu widzenia jednostki) standardu mieszkania¹¹. W odróżnieniu od metod standaryzowanych w narracji dane nie ograniczają się jedynie do stwierdzenia według wyznaczonych szablonów-kryteriów, czy dany lokal ma obniżony standard. Respondent w swojej wypowiedzi, kierując się osobistymi odczuciami oraz potrzebami, wskazuje na subiektywnie postrzegany stan lokalu mieszkalnego. Jest to podejście o tyle trafniejsze, że pozwala lepiej odczytywać potrzeby respondentów będących równocześnie beneficjentami (niejako klientami) systemu pomocowego. Poniższe fragmenty ilustrują subiektywne postrzeganie przestrzeni przez przedstawicieli osobnych kategorii społecznych¹²:

Jak tu się mieszkać nie da. Jak się przejdzie po pokoju to trzeba uważać, żeby o coś nie zahaczyć, bo jest tak ciasno. Mieszkanie 15 metrów a mieszkają trzy osoby, to jak może mi takie coś odpowiadać? Jak kury w kurniku tu mieszkamy (M, 28, zawodowe niepełne).

A ja nigdy nie myślałem o tym żeby tu jakieś meble wstawiać, żeby mieć trochę przestrzeni. A daję sobie radę tam w dwóch szafkach tu, tam za wieszakiem. Gdzieś tam to upycham i nie widać tego, no, gdzieś tam radzę sobie, nie chce tu żadnych mebli — bo by mi się tu o połowę jeszcze zmniejszyło jakbym tu zaczął grać ale dla mnie to wystarczy (M, 56, zawodowe).

Abstrahując od wysiłku włożonego w dbanie o przestrzeń w miejscu zamieszkania, widać, jak kwestia przestrzeni mieszkalnej jawi się różnie w wypowiedziach innych osób. Ciężko jest mówić o jednym sposobie zamieszkiwania czy podejściu przestrzeni mieszkalnej, zwłaszcza biorąc pod uwagę jednostki znajdujące się na innych etapach życia. Dzięki wykorzystaniu podejścia narracyjnego, możliwe jest uwzględnienie sytuacji często pomijanych w momencie tworzenia narzędzia standaryzowanego. Okoliczność narracji pozwala na dokładniejszą eksplorację i przedstawienie przeżyć oraz odczuć osób badanych. Historie przedstawiane są w sposób wielowymiarowy (zawierają nacechowanie emocjonalne, są uwikłane w ciąg przyczynowy), co także pozytywnie wpływa na wartość otrzymywanych danych. Obrazuje to poniższy fragment wypowiedzi.

¹¹ Po przedstawieniu oferty trzech mieszkań osoba zakwalifikowana powinna wybrać jedno z nich, w innym wypadku czeka ją kara punktowa (-10 pkt); jako podstawę wymieniać trzeba bierność wnioskodawcy — odmowa podpisania umowy najmu po wskazaniu trzech różnych lokali bądź rezygnacja z zawarcia umowy w okresie 5 lat na dzień weryfikacji wniosku. Kryterium to nie uwzględnia sytuacji takiej jak odmowa podpisania umowy najmu spowodowana nieodpowiadającym standardem mieszkania, składem społecznym okolicy, ulokowaniem. Nadmienić w tym miejscu trzeba, że lokale socjalne z założenia są lokalami o obniżonym standardzie. Ponadto często ulokowane są w sąsiedztwie mało atrakcyjnym, zwłaszcza dla rodzin z dziećmi.

¹² Oboje respondentów zamieszkiwało ten sam budynek (stary, pięciokondygnacyjny hotel przerobiony na lokale socjalne), standard zajmowanych przez nich lokali nie różnił się znacząco.

To ja mówię, to dajcie mi to mieszkanie to ja sobie zrobię resztę. „Nie pan tu nic nie może robić”. Jak to nie mogę robić? Skoro już podpisałem. Ja mówię, ja mam, to ja se kupię. To nie! Pół roku musiałem na remont czekać, aż przyjdą, odmalują mieszkanie. Poszłem (sic!) popisałem podania, że na własny koszt sobie zrobię, to — „Nieeee!” (M, 59, niepełne zawodowe).

Kolejnym problemem związanym ze sztywnym narzędziem weryfikacyjnym, jest niewrażliwość na zmienne warunki finansowe gospodarstwa domowego. Problem ten rodzi się, gdy rodziny starają się w taki sposób manewrować dochodem rejestrowanym, aby móc utrzymać przydział lokalu. Sytuacja taka spowodowana jest głównie tym, że progi finansowe są za niskie i mimo przekroczenia ich rodziny nie są w stanie zapewnić sobie własnego lokum czy też wyremontować ewentualnego mieszkania komunalnego na swój koszt.

Jest tak, że ja na przykład ze względu na to, że ja nie mam męża, że jestem dalej w domu, że mój dochód się dalej liczy jako dochód rodziny. No i i ja na przykład, no nie mogę pójść do pracy takiej no, na czysto, że tak powiem legalnej. No bo ten dochód później będzie za wysoki i to jest później kwestia alimentów i tego mieszkania, i generalnie to jest trochę paranoja i czasami mnie to denerwuje. Także to jest dla mnie tylko jedyna trudność. Dla mamy faktycznie to bieganie z papierami i też jakieś tam martwienie się o to, żeby nie przekroczyło, to też pewnie może być uciążliwe (K, 21, maturalne).

Ukrywanie dochodów w szarej strefie nie jest praktyką tylko ludzi o niskim statusie ekonomicznym. To samo zjawisko możemy często zauważyć wśród osób chcących nie tylko otrzymać konkretne świadczenie, lecz także ominąć podatek.

Następnym aspektem świadczącym o niepodatności narzędzia urzędowego na dynamikę zmian społecznych jest zastosowanie (przez UM) kategorii małżeństwa jako jedynej definiującej stan rodzinny. Narzędzie standaryzowane przewidyuje dodatkowe punkty tylko w przypadku życia w małżeństwie ze stażem powyżej 5 lat. Nie ma tutaj miejsca na pozostałe formy życia rodzinnego.

Mieszkam z ojcem dziecka od 29 lat. Jak to się mówi? Konkubinat? Tak, tzn. tak żyjemy. Mieszkam z partnerem, o, tak powiem (K, 39, zawodowe niepełne).

W dalszej części wywiadu respondentka powiedziała, że w lokalu formalnie zamieszkuje jedynie ona i córka. Pominięcie tak istotnej kwestii jak nieoficjalne formy stałych związków jest dodatkowym aspektem potwierdzającym niewrażliwość narzędzia na dynamikę sytuacji społecznej rodzin ubiegających się o przydział lokalu socjalnego. W tym miejscu trafne staje się (za Znanieckim) położenie nacisku na pojmowanie, a nie na logiczny zakres, bardziej na opis niż na wskazujący sens słowa. Ważniejszy jest zatem sam zbiór cech definiujących małżeństwo niż przynależność do kategorii „małżeństwo”¹³.

¹³ E. Hałas, *Znaczenia i wartości społeczne. O socjologii Floriana Znanieckiego*, Lublin 1991, s. 23.

Podsumowanie

Uwzględnienie technik narracyjnych w badaniach urzędowych umożliwia uzyskanie szerszego i bardziej złożonego zasobu danych. Praktyka pracy urzędu pokazuje jednak, że stosowane techniki zbierania danych są bezpośrednio dopasowane do wewnętrznego interesu organizacji, a niekoniecznie nastawione są na spełnianie założeń idei pracy socjalnej, m.in. skutecznego udzielania pomocy potrzebującym.

Po pierwsze, można zauważyć brak wyraźnego rozróżnienia i uproszczenie funkcjonowania programu kwalifikacji do uzyskania przydziału. Program punktów zdaje się niewystarczający, gdy zmiennych jest tak wiele i tak naprawdę w pewnym momencie o tym, czy danej osobie zostanie przydzielone mieszkanie, decyduje posiadanie upośledzonego członka rodziny bądź jednego dziecka więcej. Do tego dochodzi fakt bardzo małego zasobu mieszkań socjalnych, w obrębie którego miasto może operować, udostępniając poszczególne lokale. Postulat UM mówiący o systematycznym powiększaniu zasobu lokali socjalnych jest jak najbardziej pożądany, lecz jeśli spojrzymy na realną liczbę przybywających co roku lokali (a tym bardziej zestawiając ją z ubytkiem zasobu komunalnego), nie sposób nie stwierdzić, że jest on swojego rodzaju wydmuszką mającą na celu uspokajanie niezadowolonych działaczy społecznych.

Po drugie, nasuwa się pytanie: czy nie lepiej sprawdziłoby się zastosowanie metod ilościowych z dopełnieniem jakościowymi? Nie chodzi tutaj o minimalizowanie różnic między obiema metodami, a raczej o świadomość ograniczeń i odmienności każdej z nich oraz przez umiejętne ich połączenie, uzyskanie lepszych rezultatów w opisie rzeczywistości¹⁴. Analiza pokazuje, jak narzędzie, które z założenia ma realizować postulaty polityki mieszkaniowej, może być nieskuteczne w opisie rzeczywistości. Metoda sama w sobie działa poprawnie, weryfikując, tworzy listę rankingową. Jednakże należy zadać pytanie, czy w realizowaniu postulatów społecznej pomocy mieszkaniowej nie spisałyby się w tym miejscu metoda jakościowa? Zastosowanie metod narracyjnych zdaje się pozwalać na dokładniejsze zbadanie problemu. Osoba przedstawiająca swoją historię nie tylko ją powtarza jako zestaw wydarzeń, lecz także dodaje wiedzę na temat tego, jak historia ewoluowała¹⁵. Zastosowanie triangulacji metod badawczych pozwoliłoby nie tylko w dokładniejszy sposób dotknąć problemu, ale również przez większą świadomość zjawiska ułatwiłoby podejmowanie odpowiednich kroków w celu niwelowania problemu czy też lepszego wykorzystania posiadanego zasobu. Postulat o triangulacji w odniesieniu do metod jakościowych zakłada przede wszystkim

¹⁴ M. Jasiński, M. Kowalski, *Falszywa sprzeczność: metodologia jakościowa czy ilościowa?*, [w:] *Ewaluacja ex-post. Teoria i praktyka badawcza*, red. A. Haber, Warszawa 2007.

¹⁵ S. Larsson, Y. Sjöblom, *Perspectives on narrative methods in social work research*, „International Journal of Social Welfare” 2009, nr 19.

„korzystanie z różnych technik badawczych, konfrontowanie opinii różnych badanych osób lub powracanie do respondentów po upływie jakiegoś czasu”¹⁶. W odniesieniu do metod ilościowych oznacza on przede wszystkim „porównywanie wyników różnych pomiarów, weryfikację danych sondażowych w odniesieniu do danych zebranych innymi metodami”¹⁷.

Kwestią wartą poruszenia jest też zrozumienie intencji UM w trakcie tworzenia narzędzia weryfikacyjnego. Sam jego kształt mówi nam bardziej o tym, że narzędzie stworzone zostało w celu sprawnego klasyfikowania petentów przy jednoczesnym zabezpieczeniu się przed ich roszczeniami. Jednakże kwestia rozstrzygnięcia słuszności założeń społecznej polityki mieszkaniowej oraz ich krytyka wykracza poza zakres tematyczny tej pracy.

Zdając sobie sprawę z obciążenia, jakie niesie z sobą zastosowanie metod jakościowych, nie sposób jednak odmówić narracji (czy może brakowi sztywnego ustrukturyzowania) przewagi nad narzędziami ilościowymi. Zwłaszcza w sytuacji, w której badane zjawisko lepiej opisywane jest po zadaniu pytania „jak?” niż „co?”

Bibliografia

- Babbie E., *Badania społeczne w praktyce*, Warszawa 2003.
- Hałas E., *Znaczenia i wartości społeczne. O socjologii Floriana Znanieckiego*, Lublin 1991.
- Jasiński M., Kowalski M., *Fałszywa sprzeczność: metodologia jakościowa czy ilościowa?*, [w:] *Ewaluacja ex-post. Teoria i praktyka badawcza*, red. A. Haber, Warszawa 2007.
- Kohl M., *Biografia: relacja, tekst, metoda*, [w:] *Metoda biograficzna w socjologii. Antologia tekstów*, red. K. Kaźmierska, Kraków 2012.
- Larsson S., Sjöblom Y., *Perspectives on narrative methods in social work research*, „International Journal of Social Welfare” nr 19, 2009.
- Trutkowski C., *O uwarunkowaniach stosowania metod jakościowych w badaniach społecznych i ewaluacyjnych*, [w:] *Środowisko i warsztat ewaluacji*, red. A. Haber, M. Szałaj, Warszawa 2008.
- Uchwała nr XXXVII/2420/05 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 21 kwietnia 2005 roku w sprawie zasad wynajmowania lokali mieszkalnych wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu Gminy Wrocław.
- Znaniecki F., *Wstęp do socjologii*, Warszawa 1988.

Narration in the context of acquiring official data

Summary

The use of narration in social research is a common phenomenon, however it's not always considered in a process of collecting official data. Economic reasons are frequent cause of such

¹⁶ C. Trutkowski, *O uwarunkowaniach stosowania metod jakościowych w badaniach społecznych i ewaluacyjnych*, [w:] *Środowisko i warsztat ewaluacji*, red. A. Haber, M. Szałaj, Warszawa 2008, s. 135.

¹⁷ *Ibidem*.

situation. Acting within specified policy, departments are focused on gathering raw, synthetic data and convenient quantitative analysis despite all limitations resulting from such approach. The following text presents benefits deriving from the use of narrative data in a decision-making process of City Council (during social housing allocation). The primary objective of this text is to show two aspects that give an advantage to narrative method: multidimensionality of narrative data in contrast to reduced information in quantitative data and higher sensitivity of narrative method to dynamic social situation of respondents.