

PRZYGOTOWANIE DO PRACY W CHARAKTERZE ANKIETERA



Jednym z podstawowych warunków prawidłowej realizacji wywiadów jest odpowiednie przygotowanie ankieterów do pracy. Uświadomienie sobie tego faktu jest niezwykle istotne, ponieważ w obiegowych opiniach nie ma nic łatwiejszego niż odczytywanie respondentowi pytań z ankiety i zaznaczanie odpowiedzi respondenta. Przekonanie takie jest całkowicie błędne i pozbawione podstaw. Ankieter musi bowiem najpierw uzyskać zgodę respondenta na przeprowadzenie rozmowy, wyjaśnić wszystkie jego wątpliwości związane z badaniem, a dopiero później może przystąpić do wywiadu, a więc odczytywania pytań i zapisywania odpowiedzi. Jednocześnie, realizując wywiad, nie może zapominać o dopytywaniu w przypadku uzyskania niekompletnych odpowiedzi, podtrzymywaniu zaangażowania respondenta i motywowaniu go do dalszej rozmowy.

Praca ankietera nie jest zatem łatwa: z jednej strony niezbędne są w niej określone cechy osobowościowe i predyspozycje, z drugiej zaś wymaga odpowiedniego przygotowania, umiejętności i wiedzy. Są to dwa warunki, które musi spełniać dobry ankieter. Jeśli bowiem nawet posiadamy predyspozycje do bycia dobrym ankie-



terem, to bez wiedzy, przygotowania i umiejętności nigdy nie będą one wystarczające do podjęcia pracy ankietera.

Jakie zatem etapy, stopnie wtajemniczenia musimy przejść, aby z pełną odpowiedzialnością podjąć i wykonywać pracę ankietera?

4.1. Wstępna rozmowa z kandydatem

Pierwszy etap to rozmowa wstępna (selekcyjna), która pozwala zorientować się kandydatowi do pracy w charakterze ankietera w specyficie instytutu badawczego, charakterze badań sondażowych, ich rodzajach, roli ankietera, specyficie pracy w terenie, oczekiwaniach wobec kandydatów itp. Jednocześnie musimy mieć świadomość, że rozmowa taka daje koordynatorowi sieci ankieterskiej możliwość wstępnej oceny kandydata, poznania jego sytuacji społeczno-zawodowej, motywacji, a także, co nie jest bez znaczenia, prezencji, sposobu wypowiedzania się itd.

Niekiedy część informacyjna (dotycząca instytutu badawczego, badań sondażowych i charakteru pracy ankietera) prowadzona jest w formie grupowego spotkania z wieloma kandydatami. Na zakończenie takiego spotkania kandydaci proszeni są o wypełnienie ankiet selekcyjnych, zawierających ich podstawowe dane personalne, informacje na temat sytuacji społeczno-zawodowej, a często także informacje o wymiarze czasowym, jaki może on przeznaczyć na realizację wywiadów. Właściwa rozmowa prowadzona jest indywidualnie z poszczególnymi kandydatami w późniejszym terminie, po wstępnej ich selekcji.

Generalnie, po odbytej rozmowie kwalifikacyjnej kandydat na ankietera musi sam sobie odpowiedzieć na pytanie: czy ja się do tego nadaję, czy potrafię i chcę wykonywać taką pracę. Podobnie, koordynator winien wiedzieć, czy ta osoba nadaje się na ankietera i czy chce z nią współpracować. Dla jednego i drugiego są to podstawowe pytania, zanim przejdą do dalszej współpracy.

4.2. Szkolenie ogólne

Drugim etapem jest przygotowanie wstępne, bazujące na znajomości podręczników i materiałów szkoleniowych (dostarczonych przez koordynatora sieci ankieterskiej) oraz cyklu szkoleń ogólnych (generalnych).

Podręcznik i materiały szkoleniowe stanowią podstawę przygotowania do pracy ankietera. Zazwyczaj są to podręczniki typu „ABC ankietera instytutu...” (znacznie rzadziej podręczniki ogólne), zawierające wyjaśnienia dotyczące prowadzonych badań, roli ankietera oraz zasady i wskazówki, którymi winni kierować się we współpracy z danym instytutem. Materiały szkoleniowe zawierają natomiast typowe narzędzia badawcze obejmujące kwestionariusz, instrukcję oraz materiały pomocnicze, np. karty do pytań z wydrukowanymi odpowiedziami, które wręcza się respondentowi. Znajomość tego rodzaju materiałów jest konieczna ze względu na



standaryzację, czyli wymóg ujednoczenia, według z góry przyjętego wzorca, czynności i zachowań podczas realizacji wywiadów (chodzi tutaj przede wszystkim o takie sprawy, jak: zadawanie każdemu respondentowi pytań w jednakowym brzmieniu, ujednoczony sposób zapisywania odpowiedzi, przebieg wywiadu według określonego schematu itp.).

Biorąc bowiem pod uwagę charakter pracy ankietera, pod wieloma względami można porównać go do „technika” obsługującego skomplikowaną aparaturę pomiarową; aby funkcjonowała ona właściwie, muszą być rygorystycznie przestrzegane określone reguły (zarówno ogólne, jak i szczegółowe). Podobnie postępować musi ankieter realizujący wywiad. Aby możliwe było zliczanie, a następnie statystyczne opracowanie zebranych informacji, muszą być one ujednoczone. Tego typu ujednoczenie w znacznym stopniu jest zapewnione dzięki zastosowaniu zestandaryzowanego narzędzia badawczego, na który składa się kwestionariusz, zawarta jest w nim lista pytań i pozostawione miejsce na zapis odpowiedzi, często w formie gotowych wariantów, oraz instrukcja dla ankietera. Można jednak wyobrazić sobie, że różni ankieterzy będą posługiwać się tym samym kwestionariuszem różnie sposobem, niwecząc efekt standaryzacji. Stąd też konieczne jest dodatkowo ujednoczenie ich zachowań i ograniczenie marginesu swobody poprzez wskazanie określonych zasad i reguł pracy z kwestionariuszem. Te właśnie funkcje pełnią materiały szkoleniowe, m.in. podręcznik ankietera.

Na marginesie należy zaznaczyć, iż adresatami podręcznika ankietera są zarówno początkujący, jak i doświadczeni ankieterzy. Dla początkujących stanowi on wprowadzenie w problematykę pracy ankieterskiej oraz uczy ich ogólnych zasad prowadzenia wywiadów; doświadczonym wskazuje natomiast, które z całego szeregu możliwych zasad i dyrektyw są dla nich obowiązujące podczas współpracy z danym instytutem badawczym. Dlatego też każdy ankieter powinien dokładnie zapoznać się z treścią podręcznika i przyswoić sobie zawarte w nim ustalenia. Jest to konieczne, tym bardziej że praktycznie każdy instytut badawczy korzystać może z innego podręcznika, przedstawiającego zasady pracy ankieterów, zgodnie z obowiązującymi w danym instytucie, co nie zawsze pokrywa się z zasadami opisanymi w innych tego typu materiałach.

Podręcznik ankietera powinien być traktowany jako zbiór tekstów do wielokrotnej lektury. Realizacja wywiadów nastęrcza wiele trudności i wątpliwości, które winny być rozstrzygane zgodnie z zawartymi w nich zasadami. W ten sposób ankieter doskonali swój warsztat oraz kontroluje jakość przeprowadzanych wywiadów.

Uczestnictwo w szkoleniach ogólnych, traktowane często przez ankieterów jako wymóg czysto formalny, stanowi drugi warunek właściwego przygotowania ankieterów do badań. Waga tego typu szkoleń wynika z faktu, iż nie jest możliwe przygotowanie podręcznika, którego autor byłby w stanie przewidzieć i określić wszelkie możliwe warianty zachowania ankietera podczas realizacji wywiadów (a nawet, gdyby było to możliwe, nie byłoby celowe, gdyż ze względu na jego objętość nikt by go nie przeczytał lub po przeczytaniu niewiele by zapamiętał). Zasadniczym celem szkoleń ogólnych jest przygotowanie ankietera do realizacji badań kwestiona-



riuszowych w ogóle, nie zaś do udziału w jednym, konkretnym badaniu. Poprzez wskazanie poprawnych, a także niewłaściwych sposobów postępowania w sytuacjach „treningowych” – które są istotnym elementem tego typu szkoleń – stanowią one dodatkowy element standaryzujący zachowania ankieterskie. Szkolenia ogólne uzupełniają zatem luki w podręczniku bądź służą wyjaśnieniu przedstawionych w nim zasad postępowania ankietera w sytuacjach typowych.

4.3. Trening ankieterski

Istotnym elementem szkolenia ogólnego są ćwiczenia, tzw. trening ankieterski. W pierwszym etapie ćwiczenia te prowadzone są zazwyczaj przy wykorzystaniu specjalnie przygotowanych filmów szkoleniowych lub wywiadów symulowanych, tzw. „role-playing”. W ćwiczeniach tych uczestnicy szkolenia występują zarówno w roli ankietera, jak i respondenta. Dopiero w drugim etapie, po przećwiczeniu podstawowych wzorów zachowań, ankieterzy „idą w teren”, a więc realizują wywiady na podstawie kwestionariuszy szkoleniowych. Tego typu wywiady mogą być nagrywane na magnetofon lub obserwowane przez koordynatora (w tym ostatnim przypadku koordynator udaje się do respondenta wraz z ankieterem). Inną formą szkolenia są wywiady obserwowane przez kandydatów na ankietera. Kandydat udaje się na normalny wywiad z doświadczonym ankieterem i przygląda się jego pracy.

Analiza różnego typu sytuacji treningowych pozwala kandydatom na ankieterów nie tylko zaobserwować metody i warsztat pracy innych, poznać i przećwiczyć pewne sprawdzone wzory zachowań, które mogą zostać wykorzystane w ich pracy terenowej (np. wzory aranżacji, motywowania respondentów do wyrażenia zgody na wywiad), ale także poznać i wyeliminować niektóre własne złe nawyki lub niewłaściwe wyobrażenia.

Zarówno samo szkolenie, jak i treningi mają charakter wstępny, tzn. nie zastępują szkolenia do konkretnego badania. Ich podstawowym celem jest poznanie predyspozycji kandydata do pracy w charakterze ankietera. Jednocześnie w tej fazie przygotowań kandydat ma okazję do zapoznania się z instytutem oraz jego specyfiką.

Mówiąc o szkoleniu ogólnym – jako elemencie przygotowania ankieterów do realizacji wywiadów – podkreślić należy, iż mamy raczej na myśli nie jedno szkolenie, lecz cały cykl szkoleń prowadzonych zgodnie z wcześniej opracowanym harmonogramem. Nie trzeba chyba wspominać, że uczestnictwo w nich jest obowiązkowe i stanowi warunek konieczny dalszej współpracy z koordynatorem.

4.4. Szkolenie poprzedzające udział ankietera w konkretnym badaniu

Kolejny etap przygotowania do realizacji wywiadów to szkolenie do konkretnych badań i indywidualna praca ankietera. Wiedza ankietera bazująca na znajomości podstawowych zasad sformułowanych w podręczniku oraz wyniesiona ze szko-



leń ogólnych jest konieczna, ale niewystarczająca, aby zrealizować prawidłowo konkretny wywiad. Wiedza ta musi bowiem zostać wzbogacona o znajomość szczegółowych zasad, reguł i dyrektyw obowiązujących w danym, określonym badaniu. Zdarzyć się bowiem może, iż dyrektywy obowiązujące w danym badaniu mogą odbiegać od ogólnych zasad prowadzenia wywiadów. Wypełnienie tej luki, a więc przygotowanie ankietera do pracy w terenie, jest zasadniczym celem szkolenia do badań. Daje ono możliwość pełnego zapoznania się z celami badania, jego ramami koncepcyjnymi, charakterem i sposobem doboru próby, stosowanymi metodami zbierania i opracowania materiałów, narzędziami badawczymi i zasadami realizacji wywiadów.

Szkolenie poprzedzające konkretne badanie jest z zasady prowadzone wspólnie dla wszystkich ankieterów uczestniczących w badaniu. Dzięki temu wszelkie pojawiające się wątpliwości związane z realizacją wywiadów mogą zostać rozstrzygnięte na bieżąco, wspólnie, w jednolity sposób (przyjęcie jednolitych ustaleń stanowi dodatkowy element standaryzujący sytuację badania). Co więcej, podobnie jak szkolenia ogólne, dzięki wymianie doświadczeń z innymi ankieterami, grupowe szkolenie pozwala na eliminowanie złych wzorów i utrwalanie dobrych.

Podkreślić należy, iż uczestnictwo w szkoleniu do badania stanowi warunek realizacji wywiadów i w tym sensie jest obowiązkowe dla wszystkich ankieterów biorących udział w badaniu.

Niezależnie od odbytego szkolenia, przed wyruszeniem w teren ankieter winien poświęcić niezbędny czas na indywidualne przygotowanie się do wywiadów. Prawidłowe i sprawne przeprowadzenie wywiadu zależy bowiem przede wszystkim od stopnia znajomości przez ankietera kwestionariusza i instrukcji. W przypadku początkujących ankieterów wskazane jest, aby przeprowadzili oni wywiad próbny z kimś znajomym; w przypadku bardziej doświadczonych – szczegółowe zapoznanie się z kwestionariuszem, instrukcją oraz materiałami dodatkowymi do badania.

Udział w szkoleniu do badania, indywidualne przygotowanie, a następnie realizacja pierwszego samodzielnego wywiadu w terenie, stanowi dla kandydata na ankietera pewnego rodzaju egzamin i często decyduje o dalszych losach współpracy z instytutem. Niektórzy ankieterzy sami bowiem z niej rezygnują, w przypadku innych koordynator rezygnuje ze współpracy z nimi.

4.5. Udział ankieterów w szkoleniach problemowych

Kolejny stopień wtajemniczenia, a zarazem pierwszy etap profesjonalizacji ankietera, to uczestnictwo w szkoleniach problemowych. Ze względu na zakładany cel wskazać można dwa typy szkoleń problemowych.

Pierwszy typ to szkolenia, których celem jest poszerzenie zakresu umiejętności ankieterskich. Biorąc pod uwagę doświadczenia ankieterów można zauważyć, iż wielu z nich specjalizuje się w prowadzeniu jednego typu wywiadów. Przykładowo, ankieter realizujący wyłącznie wywiady z respondentami zawiadomionymi wcze-



śniej listownie o wizycie ankietera może mieć problemy z rekrutacją respondentów na ulicy czy w sklepie. Podobnie ankieter uczestniczący wyłącznie w badaniach rynkowych może mieć trudności ze zrozumieniem i spełnieniem wymogów, jakie stawia się przed nim w badaniach opinii publicznej lub badaniach społecznych typu akademickiego. Szkolenia ogólne stwarzają okazję do przełamania owej specjalizacji ankieterów i przygotowania ich do realizacji różnego typu wywiadów – począwszy od wywiadów sondażowych, a skończywszy na wywiadach pogłębionych.

Drugi typ szkoleń problemowych, to szkolenia mające na celu pogłębienie umiejętności ankieterskich w danej dziedzinie. Poświęcone są one z reguły jednemu bądź kilku wybranym problemom metodologicznym, związanym z realizacją badań (np. problemom wpływu ankieterskiego, reprezentatywności próby, technikom sondowania). Tego typu szkolenia pozwalają lepiej poznać i zrozumieć specyfikę i charakter wykonywanej pracy, a w rezultacie lepiej realizować kolejne badania.

Istotnym elementem tych dwóch rodzajów szkoleń problemowych jest, podobnie zresztą jak wszystkich szkoleń, wymiana doświadczeń między ankieterami.

Przedstawione powyżej elementy przygotowania ankietera do prowadzenia wywiadów wzajemnie są ze sobą powiązane i uzupełniają się. Szkolenia problemowe pozwalają rozwinąć lub uszczegółowić pewne ogólne zasady i dyrektywy zawarte w podręczniku. Szkolenia do badań z kolei pozwalają powiązać je z określoną sytuacją badawczą i wypełnić określoną treścią; indywidualne przygotowanie ankietera zaś zastosować te zasady w praktyce.

4.6. Profesjonalizacja roli ankietera

Nawiązanie stałej współpracy z instytutem (koordynatorem) oraz stałe podnoszenie poziomu wiedzy i umiejętności ankieterskich stać się może początkiem profesjonalizacji ankietera. Formalnym jej świadectwem jest uzyskanie licencji ankieterskiej poprzedzone egzaminem. Egzamin taki pozwala stwierdzić, czy ankieter posiada dostateczną wiedzę na temat specyfiki badań społecznych, zasad realizacji wywiadów i pracy w charakterze ankietera (część teoretyczna) oraz czy potrafi wykorzystać i zastosować tę wiedzę w praktyce (część praktyczna).

Decydując się na podjęcie pracy ankietera musimy mieć świadomość, iż jest to pewnego rodzaju inwestycja „w siebie”, która pociąga za sobą, podobnie jak zdobycie jakiegokolwiek rodzaju umiejętności, wiedzy czy kwalifikacji, określone koszty (w tym przypadku chodzi oczywiście o koszty niematerialne). Oczywiście można zastanawiać się, czy warto ponieść te koszty? Z pewnością tak, jeśli myślimy o pracy w charakterze ankietera w kategoriach zawodu czy długofalowego zajęcia.