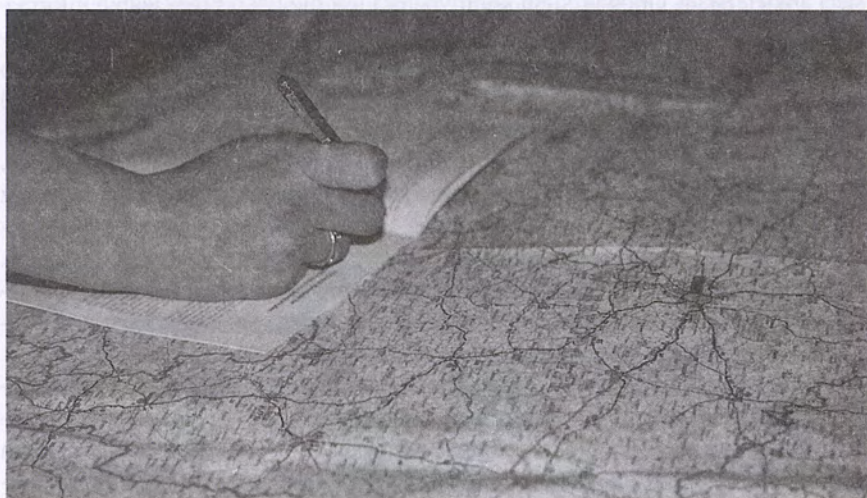




SZKOLENIE POPREDZAJĄCE BADANIE I PRZYGOTOWANIE ANKIETERA DO WYWIADU



Warunkiem prawidłowej realizacji wywiadu - tzn. uzyskania kompletnych i wiarygodnych informacji - jest właściwe przygotowanie do każdego konkretnego badania. Obejmuje ono:

- przygotowanie do szkolenia i udział w szkoleniu do badania oraz
- przygotowanie indywidualne.

Jest ono również świadectwem profesjonalizmu ankietera, który nie rozpocznie realizacji wywiadów, jeśli nie jest do tego dostatecznie przygotowany. Ankieter, który nie jest odpowiednio przygotowany, kompromituje nie tylko siebie samego, ale także instytut badawczy (co więcej, w niektórych przypadkach może on instytucji przysporzyć kłopotów, wynikających choćby z niezajomości ustawy o ochronie danych osobowych).



8.1. Przygotowanie do szkolenia i udział ankietera w szkoleniu do badania

W przypadku sieci ankieterskiej wielostopniowej (zdecentralizowanej) szkolenia do konkretnych badań przebiegają zazwyczaj według jednego z trzech schematów.

Pierwszy schemat to **szkolenie dwufazowe**. W pierwszej fazie badacze z instytutu realizującego badanie osobiście przekazują informacje dotyczące badania koordynatorom ośrodków regionalnych (tzw. szkolenie centralne). Na szkoleniu tym koordynatorzy otrzymują komplet materiałów wraz z instrukcjami i materiałami pomocniczymi i zapoznani zostają z celami, koncepcją badania, a także wszelkimi wymogami organizacyjnymi. W większości przypadków szkolenia te prowadzą autorzy projektów badawczych, którzy na bieżąco są w stanie wyjaśnić wszelkie wątpliwości. Druga faza to szkolenia ankieterów do badań, organizowane w ośrodkach sieci ankieterskiej. Obowiązkiem koordynatora jest nie tylko przekazanie informacji, które uzyskał na szkoleniu centralnym, ale bardzo często także przeprowadzenie szkolenia według tego samego schematu organizacyjnego, uwzględniającego np. wywiady symulowane (polegające na odgrywaniu ról ankietera i respondenta) lub wywiady próbne, a następnie ich omówienie.

Drugi schemat szkolenia ankieterów do badania ma charakter **jednostopniowy**. Nie występuje w nim faza szkolenia centralnego wszystkich koordynatorów przez instytut. Koordynatorzy prowadzą szkolenie ankieterów w ośrodkach sieci na podstawie dostarczonych im przez instytut materiałów i szczegółowych instrukcji. W tym przypadku o formie, schemacie organizacyjnym i przebiegu szkolenia decyduje sam koordynator. Zakłada się jednak, iż jego zawartość merytoryczna w każdym z ośrodków jest identyczna.

W niektórych badaniach występuje także trzecia forma szkolenia, jaką jest **centralne szkolenie ankieterów** w instytucie. Dla instytutu jest to najbardziej kosztowna forma szkolenia, toteż stosowana jest z reguły tylko w tych badaniach, w których dla zrozumienia przez ankieterów procedury badania konieczny jest kontakt bezpośredni ankieterów z instytutem. Na przykład może to być instruktaż wykorzystania specjalistycznego sprzętu komputerowego czy audiowizualnego czy też zapoznanie z przedmiotem badania - jak pokazanie i omówienie z ankieterami badanych filmów reklamowych. W przypadku tego rodzaju badań koordynator wybiera wcześniej ankieterów do realizacji danego projektu i tylko te osoby uczestniczą w szkoleniu centralnym. Na szkolenie udają się z reguły wraz z koordynatorem.

Niezależnie od schematu szkolenia, jego celem jest przygotowanie ankieterów do właściwej realizacji konkretnego badania. Jak wspomniano w rozdziale 4, znajomość ogólnych zasad jest niezbędna, ale nie jest wystarczająca, aby poprawnie przeprowadzić wywiad. Wiedza ogólna musi bowiem zostać uzupełniona o znajomość szczegółowych zasad i dyrektyw obowiązujących w konkretnym badaniu.

Każdy wywiad jest bowiem specyficzną i niepowtarzalną sytuacją. Idąc po raz drugi do tego samego respondenta, aby powtórzyć lub uzupełnić wywiad, prawdo-



podobne jest, iż nie uzyskamy takich samych odpowiedzi, jakie uzyskalibyśmy za pierwszym razem. Oznacza to, iż jeśli popełnimy jakiegokolwiek błędy w trakcie wywiadu, praktycznie są one nie do naprawienia. Aby zapobiec takim sytuacjom, prowadzi się szkolenia przed rozpoczęciem każdego badania.

Szkolenia te dają możliwość szczegółowego zapoznania się z celami badania, charakterem i sposobem doboru próby, stosowanymi metodami zbierania i opracowania materiałów oraz narzędziami badawczymi i zasadami realizacji wywiadów. W przypadku, gdy kwestionariusz przygotowany jest w kilku wersjach lub wariantach jednym z podstawowych celów szkolenia jest wskazanie różnic między nimi oraz określenie rodzaju podpróby, z którą należy realizować daną wersję (wariant) kwestionariusza. Szkolenia te są zatem niezbędne dla prawidłowej realizacji wywiadu, a wiedza z nich wyniesiona może okazać się bardzo przydatna w bezpośrednim kontakcie z respondentem.

Jeśli ankieter ma możliwość zapoznania się ze wszystkimi materiałami do badań przed szkoleniem (z kwestionariuszem, instrukcją, kartami respondenta itd.), wszelkie uwagi i pytania winien on notować w tzw. kwestionariuszu szkoleniowym, na marginesie. Jest to podstawowy element przygotowania się ankietera do szkolenia do badania, ponieważ w spokoju i bez pośpiechu może przeanalizować materiały i zastanowić się nad ewentualnymi wątpliwościami.

Szkolenie ma przygotować ankieterów do pracy w terenie, ale o tym, jak dalece praca ta będzie wykonywana poprawnie, zależy od nich samych. Jeżeli po zakończonym szkoleniu ankieter będzie miał jakiegokolwiek wątpliwości, to nie będzie w stanie bezbłędnie przeprowadzić wywiadu. Dlatego też udział w szkoleniu jest nie tylko obowiązkiem ankieterów, ale i ich prawem.

Najważniejszym punktem szkolenia jest analiza - pytanie po pytaniu - kwestionariusza i instrukcji. Daje ona bowiem możliwość prześledzenia toku wywiadu i wyjaśnienia ewentualnych wątpliwości dotyczących poszczególnych pytań, sposobu ich zadawania, zapisu odpowiedzi itd., a więc wszystkich problemów, które mogą pojawić się podczas realizacji wywiadu w terenie. Co więcej, może się zdarzyć, że informacje i dyrektywy przekazane w instrukcjach na szkoleniu będą uzupełniały lub modyfikowały pewne ogólne dyrektywy prowadzenia wywiadów. Dokładne wyjaśnienie zakresu owych zmian i modyfikacji, a także wszelkich wątpliwości, jest warunkiem koniecznym bezbłędnego przeprowadzenia wywiadu. Aktywne uczestnictwo, a więc zadawanie pytań oraz uważne śledzenie toku szkolenia (na wiele spraw zwrócić mogą bowiem uwagę inni uczestnicy spotkania) leży w interesie ankietera.

Szkolenie do badania, jak wspomniano, zawsze powinno być prowadzone w grupie, nie zaś indywidualnie - dla każdego ankietera osobno. Dzięki temu wszelkie pojawiające się wątpliwości związane z realizacją wywiadów mogą zostać rozstrzygnięte na bieżąco, wspólnie, a co więcej, w jednolity sposób (przyjęcie jednolitych ustaleń stanowi dodatkowy element standaryzujący sytuację badania). Poza tym, dzięki wymianie doświadczeń z innymi ankieterami, grupowe szkolenie pozwala na eliminowanie złych wzorów i utrwalanie dobrych.



8.2. Ustalenia organizacyjne

Pozamerytorycznym elementem szkolenia jest ustalenie zasad organizacyjnych związanych z realizacją badania, m.in. terminu i sposobu zwrotu materiałów, sposobu kontaktowania się z koordynatorem, zasad wynagradzania i rozliczania kosztów przejazdu, a także przydział formularzy doboru (list adresowych), kwestionariuszy i pozostałych materiałów. Z punktu widzenia ankieterów sprawy te są bardzo istotne i same w sobie uzasadniają konieczność udziału w szkoleniu.

Pobierając od koordynatora materiały do realizacji badania ankiet ma obowiązek sprawdzić ich kompletność. Przede wszystkim należy dokładnie sprawdzić formularze doboru: czy ich układ i zawartość jest zrozumiała, a także czy umieszczone w nich informacje o sposobie doboru respondenta są kompletne. Na przykład może się zdarzyć, że część formularzy na skutek błędów technicznych nie zawiera wydrukowanej nazwy miejscowości, ulicy, czy innych elementów adresów wylosowanych osób. Zauważone braki należy na miejscu zgłosić koordynatorowi.

Oprócz formularzy należy sprawdzić kompletność pozostałych materiałów badawczych (kwestionariuszy, kart respondenta). W przypadku natrafienia na niekompletny egzemplarz kwestionariusza czy innych materiałów istnieje na miejscu możliwość wymiany go na egzemplarz kompletny. Sprawdzenie materiałów w momencie ich otrzymania leży w interesie ankietera, ponieważ stwierdzenie ich niekompletności w jednej z dalszych faz pracy spowoduje konieczność ponownej wizyty u koordynatora (w celu wymiany materiałów z uchybieniami na dobre) lub też podjęcia innych działań w celu uzupełnienia stwierdzonych braków (np. kserowanie brakujących stron czy dopisywanie nieczytelnie wydrukowanych odpowiedzi). Jednocześnie należy pamiętać, że zakłócenia toku wywiadu spowodowane przez niekompletne narzędzia (np. nieodczytanie części kafeterii ze względu na to, że została nieczytelnie wydrukowana) powodują unieważnienie całego wywiadu. Za wywiad taki ankieter wynagrodzenia nie otrzyma.

8.3. Przygotowanie indywidualne

Niezależnie od odbytego szkolenia, przed wyruszeniem w teren ankietier powinien poświęcić wymaganą ilość czasu na indywidualne przygotowanie się do realizacji wywiadów. Przygotowanie indywidualne obejmuje elementy: merytoryczne oraz techniczne.

Indywidualne przygotowanie merytoryczne polega przede wszystkim na powtórnym zapoznaniu się z materiałami, a więc z instrukcją (ogólną i szczegółową), kwestionariuszem (wszystkimi pytaniami i zawartymi przy nich wskazówkami) oraz notatkami ze szkolenia. Szczególne znaczenia ma uważna lektura instrukcji, której poszczególne punkty, a więc dyrektywy szczegółowe, mogą znosić ogólne zasady realizacji wywiadów (np. dotyczące uczestnictwa osób trzecich). Wszystkie wspomniane materiały należy analizować „równoległe”, tzn. kolejne pytanie z kwe-



stionariusza, odnoszące się do niego instrukcje oraz uwagi. Celowe nawet jest przeniesienie najważniejszych adnotacji z kwestionariusza szkoleniowego na poszczególne egzemplarze, co pozwoli zminimalizować prawdopodobieństwo pomyłek i błędów, a tym samym prawidłowo wypełnić rolę ankietera i bezbłędnie zrealizować wywiad.

Sprawne przeprowadzenie wywiadu zależy przede wszystkim od stopnia znajomości kwestionariusza przez ankietera. Inaczej bowiem czyta się tekst pytania wówczas, gdy zna się jego treść, rozumie nie tylko jego brzmienie, ale i intencje autora, zupełnie inaczej zaś, gdy stykamy się z nim po raz pierwszy. Jeśli ankieter dopiero w trakcie odczytywania pytania będzie zastanawiał się jak je zadać i w jaki sposób notować odpowiedzi, to zaburzony zostanie tok wywiadu (nie oznacza to oczywiście, iż należy nauczyć się na pamięć całego kwestionariusza). W przypadku początkujących ankieterów wskazane jest, aby przeprowadzili oni wywiad próbny z kimś znajomym. W przypadku bardziej doświadczonych ankieterów wystarczające jest odczytywanie poszczególnych pytań na głos lub wypełnienie (wpisanie odpowiedzi na pytania) przez nich samych kwestionariusza szkoleniowego. Tego typu praktyki pozwolą wychwycić ankieterowi wszelkie swoje słabe punkty i błędy w pracy z konkretnym kwestionariuszem, a nawet trudności związane z płynnym odczytywaniem niektórych pytań. Z tego względu, postępowanie takie, tzn. głośne odczytywanie pytań czy wywiad próbny, jest zalecaną formą przygotowania do realizacji wywiadów.

Właściwe przygotowanie do pracy umożliwi poprawne przeprowadzenie wywiadów. Jednocześnie pozwala także ankieterowi uniknąć sytuacji, w której kompromituje się on w oczach respondenta. Nie można bowiem inaczej określić sytuacji, w której - jak stwierdził respondent podczas kontroli badania: *Musiał wspólnie z ankieterem rozszyfrować, o co chodzi w poszczególnych pytaniach i które pytanie zadać jako następne.*

Indywidualne przygotowanie do wywiadów, obok wyżej wymienionych spraw merytorycznych, obejmuje także pewne elementy techniczne. Każdorazowo wyruszając w teren, ankieter powinien być zaopatrzony w:

- właściwą liczbę czystych kwestionariuszy. W przypadku kilku wersji kwestionariusza należy dodatkowo sprawdzić, czy zabrano właściwą liczbę poszczególnych wersji,
- dodatkowy egzemplarz kwestionariusza (podczas prowadzenia wywiadu może się bowiem okazać, iż dany egzemplarz jest niekompletny). Dotyczy to także sytuacji, w których obowiązują różne wersje narzędzi badawczych,
- instrukcje oraz notatki ze szkolenia,
- materiały pomocnicze (karty respondenta, winiety, koncepty produktów itd.),
- inne materiały towarzyszące (kopie listu zapowiedniego, foldery lub ulotki prezentujące instytut badawczy itd.). W przypadku materiałów, które zostawiamy respondentowi, należy upewnić się, czy mamy wystarczającą ich liczbę,
- formularze doboru (listy adresowe) bądź zestawienie cech do próby udziałowej,



- niezbędne dokumenty i zaświadczenia (upoważnienie bądź legitymację, dowód osobisty),
- dwa komplety przyborów do pisania (do wypełnienia kwestionariusza można używać wyłącznie długopisu w kolorze czarnym lub niebieskim – niedopuszczalne jest również używanie ołówka) oraz ewentualnie
- mapy lub plany ułatwiające mu dotarcie do respondenta.

Nie bez znaczenia dla efektywności pracy ankietera jest też ustalenie planu realizacji poszczególnych wywiadów, a więc tzw. ich rejonizacja. Pozwala ona nie tylko zaoszczędzić czas, ale także zminimalizować koszty przejazdów.

Ostatnim, ale nie najmniej ważnym elementem jest ubiór ankietera. Chodzi o to, aby nie był on odbierany w niektórych środowiskach jako szokujący (ankieter reprezentuje bowiem instytucję badawczą), ale również o to, aby był funkcjonalny. W przypadku realizacji wywiadów wyjazdowych musimy chociażby liczyć się z koniecznością pokonywania pewnych odległości pieszo, nie zawsze chodnikiem lub utwardzonymi drogami.

Przedstawione powyżej elementy przygotowania ankietera do prowadzenia wywiadów wzajemnie są ze sobą powiązane i uzupełniają się. Szkolenia do badań pozwalają powiązać ogólne zasady i dyrektywy realizacji wywiadów, zawarte w podręcznikach, z określoną sytuacją badawczą i wypełnić je określoną treścią; indywidualne przygotowanie ankietera zaś zastosować je w praktyce. Pamiętać jednak należy, że niezależnie od stopnia przygotowania ankietera nie można wykluczyć, iż podczas realizacji wywiadów w terenie pojawią się jakieś wątpliwości, niejasności bądź nieprzewidziane trudności. W takich przypadkach bezwzględnie konieczny jest bezpośredni kontakt z koordynatorem, celem ich wyjaśnienia bądź usunięcia. Nie jest to prawo ankietera, lecz jego obowiązek.

8.3. Przygotowanie indywidualne