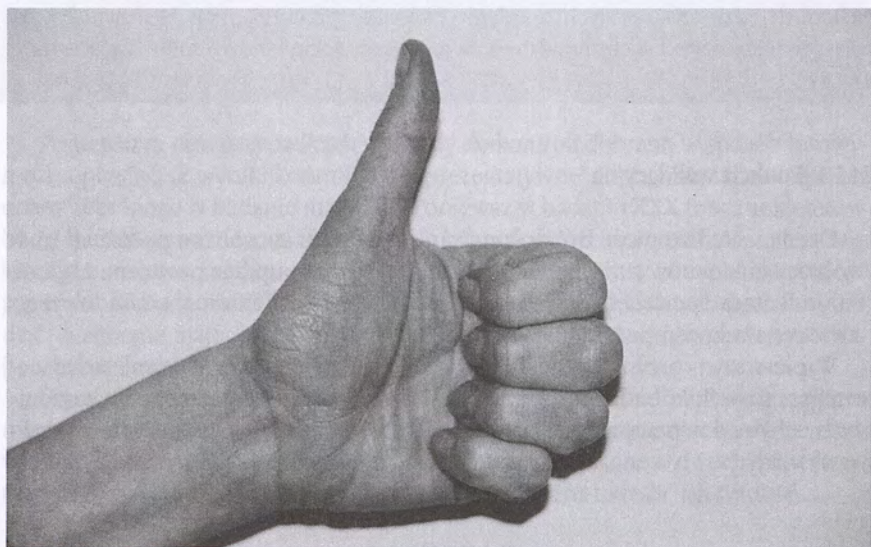




KONTROLA REALIZACJI BADANIA



24.1. Cele i funkcje kontroli

Praca ankieterów, podobnie jak każda inna, podlega kontroli. Jej celem jest sprawdzenie, czy zadanie swoje wykonali oni zgodnie z ogólnymi normami pracy ankietera i wymogami zawartymi w instrukcji do badania. Kontrola jest zatem czymś zupełnie naturalnym. Przykładowo, kupując samochód w salonie sprzedaży, sprawdzamy czy jest on sprawny, czy lakier nie jest porysowany itd. Nikogo to nie dziwi, ani sprzedawcy, ani innych klientów. Jest to normalne. Dlaczego więc kontrola pracy ankieterów wzbudza wiele emocji i kontrowersji? Nikt oczywiście otwarcie nie neguje konieczności prowadzenia kontroli, jednakże wielokrotnie, poprzez zawężenie jej celów wyłącznie do działań represyjnych (potrącenia finansowe, usuwanie ankieterów z sieci itp.), błędną interpretacją jej wyników (często krzywdzącą ankietera) wypacza się i zmienia jej sens. A przecież kontrola nie jest niczym innym, jak narzędziem oce-



ny wartości materiału zebranego w badaniach zasadniczych (tzw. funkcja walidacyjna) oraz podstawą pracy koordynatora z siecią ankieterską (funkcja pragmatyczno-szkoleniowa).

Specyfiką badań kwestionariuszowych jest bowiem m.in. to, że brak jest nadzoru nad ich realizacją – zbieraniem informacji. W tej fazie badań instytut jest całkowicie uzależniony od ankietów. Po zakończeniu badań wypełnione kwestionariusze trafiają do instytutu i nikt na dobrą sprawę nie wie, w jakich okolicznościach i warunkach były realizowane wywiady, a tym samym, jaka jest wartość zebranych informacji.

Ponadto ankietery nie są z reguły socjologami, psychologami ani przedstawicielami dziedzin pokrewnych, a jedynie osobami „przyuczonymi”. Jest więc oczywiste, że instytut badawczy musi mieć świadomość, jakie błędy popełniają, aby móc im przeciwdziałać.

24.1.1. Funkcja walidacyjna

Ocena materiału może być dokonywana w dwojaki sposób: na podstawie analizy pracy ankietów (tzw. ocena pośrednia) bądź też poprzez powtórne zadanie respondentom (podczas kontroli) części pytań z kwestionariusza zasadniczego (tzw. ocena bezpośrednia).

W pierwszym przypadku zakłada się, że jeżeli ankietery pracowali uczciwie, rzetelnie, to wyniki badania są wiarygodne. W przypadku stwierdzenia zasadniczych uchybień w pracy ankietów, eliminuje się z opracowania wszystkie wątpliwe wywiady.

Przykład 24.1

Na podstawie kontroli zrealizowanej po badaniu XXX stwierdzono, że wśród skontrolowanych wywiadów:

- 1% w ogóle nie zostało zrealizowanych,
- 1,5% zostało zrealizowanych z respondentami spoza zakładanego przedziału wiekowego,
- 2% zostało zrealizowanych z respondentami nie spełniającymi kryterium użytkowania produktu A,
- 1% zostało zrealizowanych z respondentami spoza zakładanego przedziału wiekowego, a dodatkowo nie spełniającymi kryterium użytkowania produktu A.

Wniosek: 5,5% skontrolowanych wywiadów to przypadki, które należy wyeliminować z opracowania.



Przykład 24.2

Na podstawie kontroli zrealizowanej po badaniu YYY stwierdzono, że wśród skontrolowanych wywiadów:

- 1% zostało zrealizowanych z respondentami spoza zakładanego przedziału wiekowego,
- 0,5% zostało zrealizowanych z respondentami nie spełniającymi kryterium użytkowania produktu A,
- 1% zostało zrealizowanych z respondentami spoza zakładanego przedziału wiekowego, a dodatkowo nie spełniającymi kryterium użytkowania produktu A.

Wniosek: 2,5% skontrolowanych wywiadów to przypadki, które należy wyeliminować z opracowania.

Ponieważ w obu przypadkach wywiady do kontroli dobrano w sposób losowy, można przyjąć, iż wyniki kontroli są „reprezentatywne” i mogą służyć do ogólnej oceny zebranego w badaniu materiału. Ponieważ w badaniu XXX praca ankieterów budzi bardzo poważne zastrzeżenia (5,5% kontrolowanych przypadków należy wykluczyć z opracowania), trzeba uznać, iż wartość zebranych w badaniu materiałów jest niska. W badaniu YYY odsetek ten jest niski i na tej podstawie można stwierdzić, iż zebrane materiały są wiarygodne (abstrahujemy od wpływu innego rodzaju uchybień ankieterskich na wartość materiałów).

Drugi sposób oceny wartości materiałów to ocena bezpośrednia. Powtórzony pomiar umożliwia określenie jego szacunkowej rzetelności. Porównując bowiem odpowiedzi tych samych respondentów na te same pytania uzyskane w dwóch różnych sytuacjach (wywiad zasadniczy i wywiad kontrolny) można określić ich wartość.

Przykład 24.3

W kontroli badania ZZZ respondentom powtórnie zadano pytanie dotyczące palenia przez nich papierosów. Porównując odpowiedzi poszczególnych respondentów w wywiadzie zasadniczym i kontrolnym uzyskano następujące wyniki:

Pytanie: Czy w ogóle pali Pan(i) papierosy, niezależnie od tego jak często i ile?

Wywiad zasadniczy	Wywiad kontrolny		Ogółem
	TAK	NIE	
TAK	64,4%	2,3%	66,7%
NIE	4,8%	28,5%	33,3%
Ogółem	69,2%	30,8%	100,0%



Zgodność odpowiedzi na to samo pytanie w wywiadzie zasadniczym i kontrolnym (tzw. szacunkowa rzetelność pomiaru) jest wysoka i wynosi 92,9% ($64,4\% + 28,5\% = 92,9\%$ - tylu respondentów udzieliło bowiem takiej samej odpowiedzi w jednym i drugim przypadku).

Wskazane dwa sposoby oceny materiałów z badań rzecz jasna nie wykluczają się wzajemnie. W tych samych badaniach kontrolnych zazwyczaj dokonuje się zarówno oceny pośredniej, jak i bezpośredniej, a ich wyniki kumulują się.

24.1.2. Funkcja pragmatyczno-szkoleniowa

Wyniki kontroli stanowią również podstawę pracy koordynatora z ankieterami. Wyniki kontroli są bowiem dla koordynatora sprawdzianem, weryfikacją uczciwości i rzetelności ankieterów. Umożliwiają mu ocenę:

- każdego (konkretnego) wywiadu ankietera A w badaniu XXX,
- wszystkich wywiadów ankietera A w badaniu XXX,
- ocenę porównawczą wszystkich wywiadów ankietera A i ankietera B w badaniu XXX,

a w perspektywie czasowej, ocenę:

- wszystkich wywiadów ankietera A w badaniu XXX i badaniu YYY,
- ocenę porównawczą wszystkich wywiadów ankietera A i ankietera B w badaniu XXX i badaniu YYY.

Tego typu analiza wyników kontroli pozwala koordynatorowi na rezygnowanie ze współpracy z ankieterami nieuczciwymi i nierzetelnymi, a w przypadku pozostałych - poprzez wskazanie ich słabych punktów (to, czego nie umieją lub czego nie stosują w praktyce) - indywidualną pracę z ankieterem oraz przygotowanie programu szkoleń dla całości sieci. Celem kontroli nie są zatem, jak wspomniano, działania represyjne, lecz stworzenie warunków doskonalenia przez ankieterów swoich umiejętności i poprawienia jakości pracy. Jednocześnie sam fakt prowadzenia kontroli dopinguje ankieterów do uczciwej i rzetelnej pracy. W tym sensie kontrola pełni funkcję prewencyjną.

Z kolei dla instytutu badawczego wyniki kontroli stanowią podstawę oceny poszczególnych koordynatorów i wyznaczają kierunki ich szkolenia. Zasady oceny są analogiczne jak w przypadku ankieterów.

Kontrola jest zatem elementem działań zmierzających do poprawy jakości realizowanych badań. Jej wyniki z jednego badania wyznaczają zakres i kierunek szkoleń ankieterów przed następnym badaniem. Wszystko to służy zaś nadrzędnemu celowi, jakim jest rzetelność i wiarygodność instytutu.

24.2 Ogniwa kontroli

Kontrola rozumiana jako ocena jakości materiałów jest prowadzona praktycznie przez wszystkie osoby bezpośrednio lub pośrednio zaangażowane w badanie,



a więc przez ankietera, koordynatora, instytut badawczy, wyspecjalizowaną niezależną instytucję kontrolną, a wielu przypadkach także przez zleceniodawcę badania. Jest oczywiste, że na każdym szczeblu cele, funkcje i zakres kontroli są inne i w inny sposób owa ocena jakości materiałów jest dokonywana.

Pierwszym i bez wątpienia najważniejszym ogniwem oceny materiałów jest sam ich współtwórca, tzn. **ankieter**. To właśnie on, po każdym przeprowadzonym wywiadzie powinien sprawdzić kompletność wypełnienia kwestionariusza. Oznacza to, iż już na tym najniższym poziomie prowadzona jest ocena materiałów. Pamiętać jednocześnie musimy, iż w badaniach panelowych ankieter realizujący daną fałę, jest bezpośrednim kontrolerem ankietera realizującego fałę poprzednią.

Podobnie jest w przypadku oceny dokonywanej przez **koordynatorów**. Inna jest tylko jej skala i zakres. **Koordynator** ocenia bowiem wiele wywiadów przeprowadzonych przez wielu ankieterów. Mając znacznie większe możliwości porównania, jest w stanie nie tylko ocenić poszczególne wywiady poszczególnych ankieterów, ale także, jak wspomniano, całościowo ocenić ich pracę (poprzez porównanie z pracą innych ankieterów). Kryteria tej oceny mogą być bardzo różne: począwszy od liczby zrealizowanych wywiadów z respondentami z próby zasadniczej (w przypadku próby imiennej), poprzez ocenę wypełnionego kwestionariusza, a skończywszy np. na analizie długości czasu trwania wywiadu. W ten sposób może on wskazać te przypadki, w których wartość zebranych materiałów budzi zastrzeżenia związane z rzetelnością prowadzenia wywiadu (poprawnością pracy ankieterów). W takiej sytuacji koordynator weryfikuje swoją ocenę w bezpośrednim kontakcie z respondentem.

Kolejną „instancją” oceniającą wartość materiałów jest **instytut realizujący badanie**. Czynić to może w dwojaki sposób: poprzez całościową analizę zebranego materiału (podobnie jak koordynator, lecz na poziomie „ogólnym” - wszystkich kwestionariuszy zebranych od wszystkich ankieterów uczestniczących w badaniu) lub powtórnie docierając do respondentów, sprawdzając realizację poszczególnych wywiadów. W tym przypadku sprawdza się nie tylko poprawność prowadzenia wywiadu, ale także i rzetelność ankietera (sam fakt realizacji wywiadu). Podstawą tego typu oceny może być kontrola prowadzona za pośrednictwem pracowników lub współpracowników instytutu lub na podstawie statystycznej analizy wypełnionych kwestionariuszy wywiadu, zrealizowanych przez poszczególnych ankieterów.

W wielu przypadkach praca ankietera oceniana jest także przez wyspecjalizowaną i **niezależną instytucję kontrolną**. Tego typu kontrole zlecane są bądź przez sam instytut badawczy lub też zleceniodawcę badania (w porozumieniu z instytutem lub bez).

Czwartą i ostatnią „instancją” kontrolującą realizację badania jest **zleceniodawca badania**, czyli klient instytutu. Oceny wartości zebranych materiałów dokonuje on poprzez porównanie wyników badania zasadniczego z wynikami pochodzącymi z innych źródeł (tzw. analizy weryfikacyjne) lub też z wynikami specjalnie zleca-



nych badań kontrolnych (tzw. badania walidacyjne), których celem jest określenie rzetelności pomiaru. W tym przypadku nie jest w zasadzie istotna uczciwość ankietera (a więc np. to, czy przeprowadził wywiad, czy też nie), a rzetelność wyniku (na ile są one zgodne ze „stanem faktycznym”). Niekiedy jednak przedstawiciel zleceńodawcy bezpośrednio uczestniczy lub nadzoruje realizację badania. Zdarza się to szczególnie często w omawianych wcześniej testach produktów realizowanych w instytucie.

24.3. Założenia badania kontrolnego

Każde badanie kontrolne czy nawet kontrola mająca na celu ocenę pracy jednego ankietera musi być prowadzona według określonych zasad i reguł. Są one bardzo proste i w zasadzie sprowadzają się do odpowiedzi na trzy podstawowe pytania:

- co kontrolować? (przedmiotu kontroli),
- ile kontrolować? (zakresu kontroli),
- jak kontrolować? (metody kontroli).

24.3.1. Przedmiot kontroli

Przedmiot kontroli, a więc to, co chcemy skontrolować, zależy przede wszystkim od celu kontroli (ocena ankietera czy ocena rzetelności pomiaru), charakteru badania zasadniczego (np. badanie jednofazowe, zakładające kilka wizyt, powiązane lub nie z testowaniem produktu) oraz rodzaj próby (np. próba imienna, adresowa, udziałowa). Najczęściej sprawdzane aspekty pracy ankietera to:

- dotarcie pod wylosowany adres, zaś w przypadku niezrealizowania wywiadu poprawność doboru adresu dodatkowego,
- sam fakt realizacji wywiadu,
- realizacja wywiadu z właściwym respondentem,
- czy wszystkie wymagane pytania zostały respondentowi zadane,
- czas trwania wywiadu,
- zgodność zapisu ankietera z odpowiedziami respondenta w pytaniach powtórzonych,
- przestrzeganie procedury realizacji badania (np. wykorzystanie materiałów wizualnych: kart respondenta, produktów do testowania, zdjęć, liczba wizyt, fakt wręczenia ankiety do samodzielnego wypełnienia – jeśli przewiduje to procedura badania itp.),
- realizacja wywiadu przez właściwego ankietera,
- miejsce wywiadu,
- ocena przez respondenta pracy ankietera (np. ankieter spieszył się, był arogantki, błędna aranżacja wywiadu itp.).



24.3.2. Zakres kontroli

Zakres kontroli, a więc to, ile wywiadów chcemy skontrolować, zależy przede wszystkim od liczebności próby w badaniu zasadniczym oraz jej charakteru. Dlatego przed realizacją kontroli należy określić zasady doboru:

- okręgów, w których przeprowadzona zostanie kontrola (np. zgodnie z wcześniej przygotowanym harmonogramem, zakładającym minimum trzykrotną kontrolę każdego okręgu w ciągu roku),
- ankierów lub wywiadów do kontroli. W tym przypadku musimy rozstrzygnąć, czy kontrolować chcemy wszystkie wywiady wszystkich ankierów, część wywiadów każdego ankiera, wszystkie wywiady niektórych ankierów czy też część wywiadów wybranych ankierów. Dodatkowo ustalić także należy sposób doboru przypadków do kontroli (o ile nie kontrolujemy całości materiału).

24.3.3. Metody kontroli

Metoda, a więc to jak będziemy kontrolować, zależy z kolei przede wszystkim od przedmiotu i zakresu kontroli. Wskazać można dwie podstawowe grupy technik kontroli: nieterenowe i terenowe. Pierwsze z nich oparte są na analizie wypełnionych kwestionariuszy, drugie wymagają uczestnictwa kontrolera w sytuacji badawczej lub ponownego kontaktu z respondentem.

Nieterenowe metody kontroli dostarczają informacji dotyczących poprawności pracy ankiera. Ich zastosowanie pozwala bowiem bardziej na ocenę stosowania przez ankiera dyrektyw szczegółowych (odnoszących się do kwestionariusza, poszczególnych pytań, zadawania ewentualnych pytań pogłębiających, notowania odpowiedzi itp.) niż np. na ujawnienie faktu nieprzeprowadzenia wywiadu bądź jego przeprowadzenia z niewłaściwym respondentem.

Do metod nieterenowych należą przede wszystkim:

- **weryfikacja**, tzn. porównywanie danych metryczkowych i faktualnych zapisanych w kwestionariuszu z analogicznymi danymi uzyskanymi z innych źródeł;
- merytoryczna **analiza wypełnionego kwestionariusza**. Analiza taka prowadzona może być pod kątem kompletności zadanych pytań i zapisu odpowiedzi, zrozumiałości (jasności) i czytelności zapisu, adekwatności odpowiedzi respondenta do zapotrzebowania badawczego, poprawności klasyfikowania przez ankiera odpowiedzi oraz ich wzajemnej niesprzeczności,
- **kontrola profilu odpowiedzi** polegająca na analizie częstotliwości pojawiania się sekwencji określonego rodzaju odpowiedzi w kwestionariuszach poszczególnych ankierów,
- analiza **opisu sytuacji wywiadu** (na podstawie ankiety do ankiera). Pozwala ona na ocenę warunków wywiadu (obecność osób trzecich, miejsce i czas wywiadu), jego atmosfery, nastawienia respondenta do rozmowy itp.,
- analiza **efektu ankierskiego**, tzn. różnic w odpowiedziach na pytania uzyskiwanych przez różnych ankierów.



Z kolei wśród **terenowych metod kontroli** wyróżnić można takie, które wymagają wcześniejszego porozumienia kontrolera z respondentem, oraz takie, które tego nie wymagają. Wśród tych pierwszych wymienić należy przede wszystkim metody:

- **ukrytego nagrywania** magnetofonowego wywiadu (oczywiście bez wiedzy ankietera),
- metodę **podstawionego respondenta** (w tym przypadku zakłada się wykorzystanie respondenta jako kontrolera). Stosując tę metodę należy szczegółowo wyjaśnić respondentowi na czym polega jego rola oraz na które zachowania ankietera należy zwrócić szczególną uwagę,
- **wywiadu podsłuchiwanego**, tzn. takiego, w którym kontroler (bez wiedzy ankietera) przysłuchuje się prowadzonej rozmowie z respondentem.

Druga grupa terenowych metod kontroli to te, które nie wymagają uprzedniego porozumienia się z respondentem. Najczęściej stosowane spośród nich to metody:

- **wywiadu obserwowanego** - kontroler wraz z ankieterem udaje się do respondenta i jest obecny podczas trwania rozmowy,
- **jawnego nagrywania** magnetofonowego. Przy tej metodzie ankieter zobowiązany jest do rejestracji w całości prowadzonej przez siebie rozmowy na taśmie magnetofonowej,
- **powtórnego wywiadu osobistego**. Kontroler udaje się do respondenta i powtórnie przeprowadza z nim wywiad w całości lub w części, a także uzyskuje niezbędne informacje na temat wizyty ankietera,
- **powtórnego wywiadu telefonicznego**. Jest to metoda zbliżona do metody powtórnego wywiadu, przy czym zakłada się tutaj telefoniczny kontakt kontrolera z respondentem, nie zaś bezpośredni,
- **kontrolnej ankiety pocztowej**. Do wszystkich lub do części respondentów wysyłany jest krótki kwestionariusz ankiety z prośbą o odpowiedź na zawarte w nim pytania i zwrot pocztą.

Wymienione terenowe metody kontroli znacznie różnią się między sobą. Niektóre z nich dostarczają mniej, inne więcej informacji. Niektóre przynoszą informacje bardziej pewne, obiektywne, inne mniej pewne. Niektóre stwarzają większe możliwości praktycznego zastosowania, inne mniejsze.

Ponieważ instytuty badawcze traktują kontrolę bardzo poważnie, wartość poszczególnych metod była oceniana w specjalnie przeprowadzonych badaniach. W ich wyniku stwierdzono, że zakres dostarczanych informacji oraz ich pewność są odwrotnie proporcjonalne do możliwości ich zastosowania w szerszym zakresie. Technika podstawionego respondenta przynosi bardzo dużo informacji na temat rzetelności pracy ankietera, jednakże jest ona niemożliwa do zastosowania na szerszą skalę, a więc w kontroli badań masowych. Z kolei w przypadku techniki kontroli pocztowej nie występują tego typu ograniczenia, ale korzyści z jej zastosowania są niewielkie: przy jej wykorzystaniu można bowiem stwierdzić, czy ankieter przeprowadził wywiad, czy też nie (o ile badany odpowie na wysłaną mu ankietę, co zdarza się przeciętnie w 30-50% przypadków), niewiele natomiast możemy powiedzieć na temat poprawności jego realizacji.



Z tego punktu widzenia optymalną techniką kontroli okazał się powtórny wywiad osobisty. Z jednej strony, jej zastosowanie w szerszym zakresie nie sprawia większych trudności, z drugiej zaś uzyskuje się wiele informacji dotyczących pracy ankietera (co więcej, ich wiarygodność jest wysoka). Na podstawie danych uzyskiwanych w trakcie wywiadu kontrolnego formułuje się ewentualne zastrzeżenia.

1. Podstawowe - dotyczące samego faktu realizacji wywiadu. Są to przypadki, w których: wywiad zasadniczy nie został zrealizowany z osobą wskazaną w formularzu doboru, zapisany przez ankietera adres nie istnieje (brak np. budynku o danym numerze) lub mieszka pod nim zupełnie inna osoba bądź zrealizowano wywiad z inną osobą z gospodarstwa domowego niż wskazana (np. współmałżonkiem), wpisując dane wylosowanej osoby.

2. Doboru respondenta. Tego rodzaju zastrzeżenia mogą być różne, w zależności o rodzaju próby w badaniu zasadniczym. W przypadku próby imiennej mogą one wynikać z nieprzestrzegania zasady doboru respondenta rezerwowego (np. realizacja wywiadu z osobą mieszkającą w innej części miasta niż wskazano na formularzu, nie mieszcząca się w założonym przedziale wiekowym). W przypadku próby adresowej zastrzeżenia mogą dotyczyć także realizacji wywiadu z osobą mieszkającą pod innym adresem niż wskazano na formularzu, ale dodatkowo - błędnego losowania respondenta w danym gospodarstwie domowym. Z kolei przy próbie udziałowej - realizacji wywiadów z osobami nie spełniającymi tzw. stałych kryteriów (np. wywiad z osobą znajomą, pracującą w branży wykluczającej jej udział w badaniu, więcej niż jedną osobą w gospodarstwie lub osobami zamieszkującymi w bezpośrednim sąsiedztwie) oraz tzw. specyficznych, związanych z użytkowaniem, kupowaniem, posiadaniem danego produktu (np. respondent nie jest użytkownikiem produktu marki X, lecz marki Y) lub określonymi charakterystykami społeczno-demograficznymi (np. wiek, wykształcenie, wysokość dochodów).

3. Proceduralne, będące wynikiem nieprzestrzegania przez ankietera ogólnych zasad realizacji wywiadów (np. błędna lub niepełna aranżacja, zbyt ni pośpiech, pomijanie pytań - tzw. skakanie po kwestionariuszu, niewykorzystywanie materiałów pomocniczych) oraz zakładanej w danym badaniu procedury (np. realizacja badania podczas jednej wizyty, zamiast dwóch przewidzianych wizyt, niewręczenie ankiety do samodzielnego wypełnienia, zmiana kolejności testowanych produktów, błędny dobór wersji kwestionariusza itp).

Przytoczone przykłady wskazują, że na podstawie kontroli osobistej można praktycznie odtworzyć zachowania i sposób realizacji wywiadu przez ankietera. Aby jednak możliwa była całościowa ocena jego pracy i zebranych materiałów, łączy się różne procedury kontrolne, tak aby stworzyły one system wzajemnie uzupełniający się. W praktyce oznacza to łączenie kontroli nieterenowej oraz terenowej.